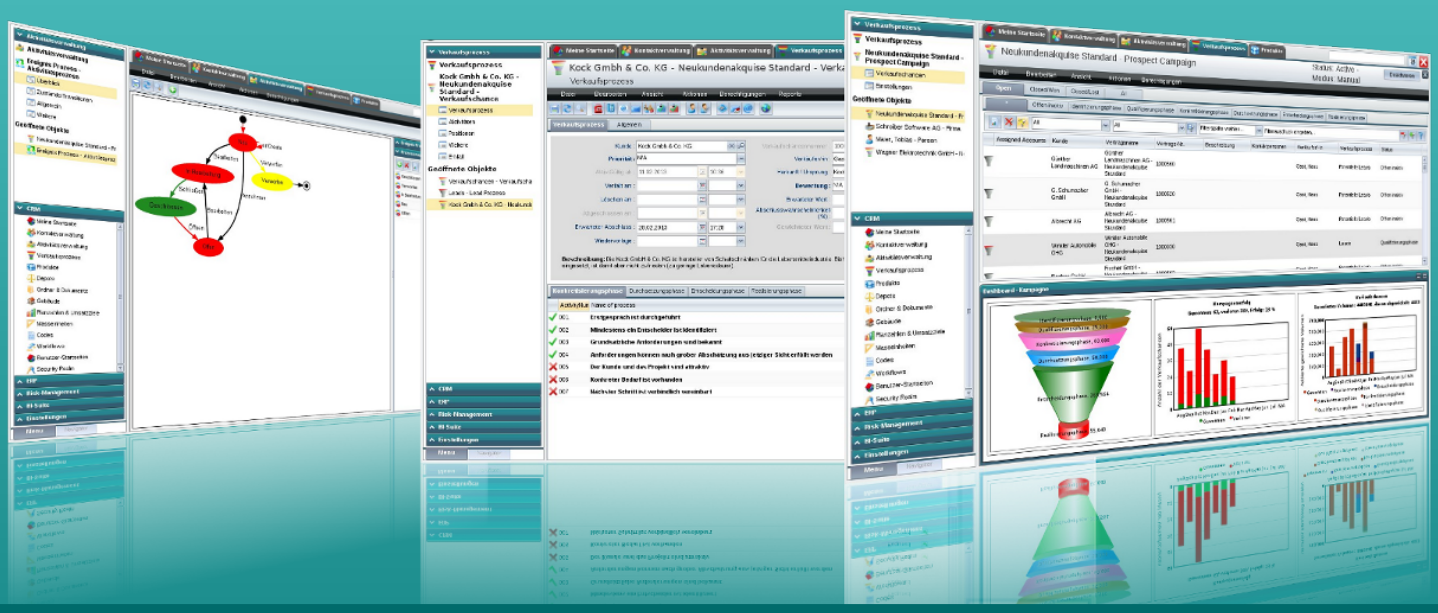
Kundenbeziehungsmanagement
für kleine und große Unternehmen

inventix
information technologies



inventix CRM
Benutzerhandbuch

Inhaltsverzeichnis

I. Erste Schritte 1

1. Einführung 2
1.1. Über dieses Handbuch . . . 2
1.2. Konventionen . . . 3

2. Grundlegende Bedienung 4
2.1. Benutzeroberfläche . . . 4
2.2. Objekte bearbeiten und speichern . . . 5
2.3. Arbeiten mit mehreren Benutzern . . . 5
2.3.1. Berechtigungen . . . 5
2.3.2. Gleichzeitiger Zugriff . . . 6
2.4. Arbeiten mit Filtern . . . 7
2.5. Objekte suchen und selektieren . . . 8

3. Grundlegende Arbeitsschritte 9
3.1. Arbeiten mit Kontakten . . . 9
3.1.1. Anlegen einer Firma oder eines Kontaktes . . . 9
3.1.2. Anlegen einer Adresse, Telefon-/Faxnummer, Email-Adresse . . . 10
3.2. Arbeiten mit Verkaufvorgängen . . . 12
3.2.1. Einführung . . . 12
3.2.2. Anlegen eines Potentiellen Leads . . . 12
3.2.3. Anlegen eines Leads . . . 12
3.2.4. Anlegen einer Verkaufschance . . . 14
3.2.5. Arbeiten mit Verkaufschancen . . . 15
3.2.6. Anlegen von Angeboten . . . 16
3.2.7. Anlegen von Aufträgen . . . 17
3.2.8. Anlegen von Rechnungen . . . 18
3.3. Arbeiten mit Aktivitäten . . . 19
3.3.1. Einführung . . . 19
3.3.2. Anlegen von Aktivitäten . . . 19

II. Referenz 21

4. Benutzerstartseite 22

5. Kontaktverwaltung 26
5.1. Einführung . . . 26
5.2. Kontakte . . . 26
5.2.1. Firma . . . 27

5.2.2. Kontakt/Person . . . 28
5.2.3. Gruppe . . . 29
5.2.4. Nicht spezifizierter Kontakt . . . 29
5.3. Adressen . . . 29
5.4. Kontaktkategorien . . . 30

6. Aktivitätsmanagement **31**
6.1. Einführung . . . 31
6.2. Aktivitäten . . . 32
6.2.1. Aufgaben . . . 33
6.2.2. Emails . . . 34
6.2.3. Telefonat . . . 37
6.2.4. Fax . . . 38
6.2.5. Mailings . . . 39
6.2.6. Meetings . . . 40
6.2.7. Verkaufsbesuche . . . 40
6.2.8. Ereignisse . . . 41
6.2.9. Externe Aktivität . . . 42
6.3. Aktivitätsprozesse . . . 43
6.3.1. Einleitung . . . 43
6.3.2. Der Aktivitätsprozess-Editor . . . 43
6.3.3. Aktivitätsprozess . . . 45
6.3.4. Prozesszustände . . . 45
6.3.5. Zustandsübergänge . . . 46
6.3.6. Aktionen . . . 47
6.3.7. Aktivitätstypen . . . 48
6.3.8. Anlegen eines Aktivitätsprozesses . . . 49
6.4. Aktivitätserzeuger . . . 50
6.5. Templating-Engine . . . 52
6.5.1. Einführung . . . 52
6.5.2. Templates . . . 52
6.5.3. Medien-Templates . . . 53
6.5.4. Templatekontext . . . 54
6.5.5. Template-Syntax . . . 56
6.5.6. Beispiele . . . 59
6.6. Aktivitätsgruppen . . . 59

7. Verkaufsprozessmanagement **61**
7.1. Einführung . . . 61
7.1.1. Der Verkaufsprozess-Editor . . . 62
7.2. Verkaufsprozesse . . . 64
7.2.1. Prozesszustände/Prozessphasen . . . 65
7.2.2. Prozessaktivitäten . . . 65
7.2.3. Zustandsübergänge . . . 66
7.2.4. Aktionen . . . 67
7.2.5. Zuweisungen zu Aktivitätserzeugern und Medien . . . 68
7.2.6. Anlegen von Verkaufsprozessen . . . 69
7.3. Vertragstypen . . . 71
7.3.1. Potentielle Leads (Suspects) . . . 71
7.3.2. Leads . . . 72

7.3.3. Verkaufschancen . . . 73
7.3.4. Angebote . . . 73
7.3.5. Aufträge . . . 74
7.3.6. Rechnungen . . . 74

8. Kampagnenmanagement 75
8.1. Automatik-Kampagnen . . . 76
8.1.1. Komplexe-Kampagnen . . . 76
8.1.2. Email-Kampagnen . . . 77
8.1.3. Fax-Kampagnen . . . 78
8.1.4. Mailing-Kampagnen . . . 78
8.1.5. Telefon-Kampagnen . . . 79
8.1.6. Manuelle Zielselektion . . . 80
8.2. Allgemeine Kampagnen . . . 81

9. Produktmanagement 82
9.1. Einführung . . . 82
9.2. Grundeinstellungen . . . 82
9.2.1. Maßeinheitenstandards . . . 82
9.2.2. Maßeinheiten . . . 82
9.2.3. Produktklassifikationen . . . 83
9.2.4. Verkaufssteuertypen . . . 83
9.3. Produkte . . . 84
9.4. Erweitertes Produktmanagement . . . 85
9.4.1. Preislevel . . . 85
9.4.2. Produkt Konfigurationstypen . . . 85

10. Berichtswesen 86
10.1. Ad-Hoc-Berichte . . . 86
10.2. Standard-Berichte . . . 88
10.3. JasperReports Anbindung . . . 88

III. Administration 90

11. Inbetriebnahme 91
11.1. Freischaltung . . . 91
11.2. Einrichtung des Systems . . . 92
11.2.1. Setup-Wizard . . . 92

12. Benutzerverwaltung 96
12.1. Einführung . . . 96
12.2. Rechteverwaltung . . . 96
12.2.1. Benutzer anlegen . . . 96
12.2.2. Benutzergruppen anlegen . . . 97
12.2.3. Benutzer zu Gruppen hinzufügen . . . 97
12.2.4. Berechtigungen für ein Objekt vergeben . . . 97

13. Server-Dienste 99
13.1. Einführung . . . 99
13.2. Scheduler und Subskription-Handler . . . 99

13.3. Workflow-System 99
13.4. Email-Versand 100
13.5. IMAP-Server 100
13.6. Email-Importer 100
13.7. Druck-Server 101
13.8. Fax-Server 101
13.9. Asterisk 101

14. Wartung **102**
14.1. Backup 102
14.2. Restore 102

A. First Appendix **103**
A.1. Templating 104

Teil I.

Erste Schritte

1. Einführung

1.1. Über dieses Handbuch

Herzlich Willkommen zum Benutzerhandbuch zu inventix CRM. Wenn Sie sich für inventix CRM entschieden haben, setzen Sie auf eines der leistungsfähigsten CRM-Systeme auf dem Markt, welches in vielerlei Hinsicht die Kunden- und Vertriebsprozesse in Unternehmen unterstützt und fördert.

Ziel für den Einsatz eines CRM-Systems ist einerseits das Schaffen eines mehr oder weniger verbindlichen Rahmens, innerhalb dessen Prozesse im Zusammenhang mit einer Kundenbeziehung ablaufen. Andererseits ist es die maximal mögliche Unterstützung der Mitarbeiter, die durch den Einsatz des CRM-Systems Arbeitserleichterung bei oft wiederkehrenden Vorgängen erhalten sollen.

Um beides zu erreichen, ist eine individuelle Anpassung eines CRM-Systems an das betreffende Unternehmen unumgänglich. Das inventix CRM zugrundeliegende Prozesskonzept, welches individuelle Prozesse sowohl auf Verkaufsprozessebene, als auch auf Basis einzelner Aktivitäten ermöglicht, bietet hierfür herausragende Möglichkeiten - und durch das Einbeziehen von kundenspezifisch programmierten Prozessoren auf Programmebene (z.B. Java) kann im Prinzip jede sich im Rahmen des allgemein technisch Möglichen befindende individuelle Anforderung erfüllt werden.

Das hier vorliegende Handbuch basiert auf einer Basisinstallation, die als Grundlage für individuell angepasste Systeme verwendet werden kann. Wenn Sie dieses Handbuch als Benutzer lesen, werden Sie möglicherweise feststellen, dass bei Ihnen der ein oder andere Bildschirm anders aussieht. Möglicherweise fehlen nur einige Menüpunkte oder Reiter. Möglicherweise sieht aber auch der Aufbau Ihrer Benutzeroberfläche komplett anders aus. In diesen Fällen kann dieses daran liegen, dass Sie an einer individuell angepassten Installation arbeiten. Bitte wenden Sie sich dann an Ihren System-Administrator.

Gliederung Dieses Handbuch besteht aus drei Teilen:

(1) Der erste Teil soll eine rasche Einarbeitung in das System ermöglichen. Nach einer kurzen Einführung in die grundlegende Bedienung werden im 3. Kapitel einige grundlegende Anwendungsfälle behandelt, die dem unerfahrenen Benutzer beispielhaft mit der Benutzung des Systems vertraut machen sollen.
(2) Der zweite Teil beinhaltet eine Referenz, in der die wesentlichen Module des Systems in weiten Teilen aus Benutzersicht umfassend beschrieben werden. Er soll als Nachschlagwerk dienen, in dem Benutzer Informationen während ihrer Arbeit mit dem System nach Programm-Modulen sortiert erhalten. Er kann aber auch als erweiterten Einstieg in das System komplett durchgelesen werden.

(3) Der dritte Teil richtet sich an Administratoren, die das System für ihr Unternehmen einrichten und pflegen. Dieser Teil beinhalten auch tiefergreifende Informationen zum Prozesskonzept und kann daher auch für andere Benutzer (Vertriebsleitung etc.) interessant sein.

1.2. Konventionen

Bezeichnungen von Menupunkten, Fenstern, Formularfeldern, Reitern und anderen selektierbaren Elementen werden *kursiv* dargestellt.

Beispiel: Selektieren Sie den Reiter *Einstellungen*

Mehrstufige Selektionen werden mit $\rightarrow$ getrennt.

Beispiel: Erzeugen Sie ein neues Lead mit *Datei* $\rightarrow$ *Neues Lead*.

Benutzereingaben, wie z.B. Texteingaben in Formular-Elemente werden in Anführungszeichen dargestellt.

Beispiel: Geben Sie in das Feld *Anzahl* „`Das ist ein Test"` ein.

2. Grundlegende Bedienung

2.1. Benutzeroberfläche

inventix CRM verfügt über eine Web-basierte Benutzeroberfläche, mit der von den gängigen Browsern und beliebigen Systemen auf das System zugegriffen werden kann. Die Aufteilung sowie die zur Verfügung stehenden Anwendungen sind in der Regel kundenspezifisch angepasst bzw. vom Systemadministrator vorgegeben. Eine typische Oberfläche finden Sie in Abbildung 2.2.

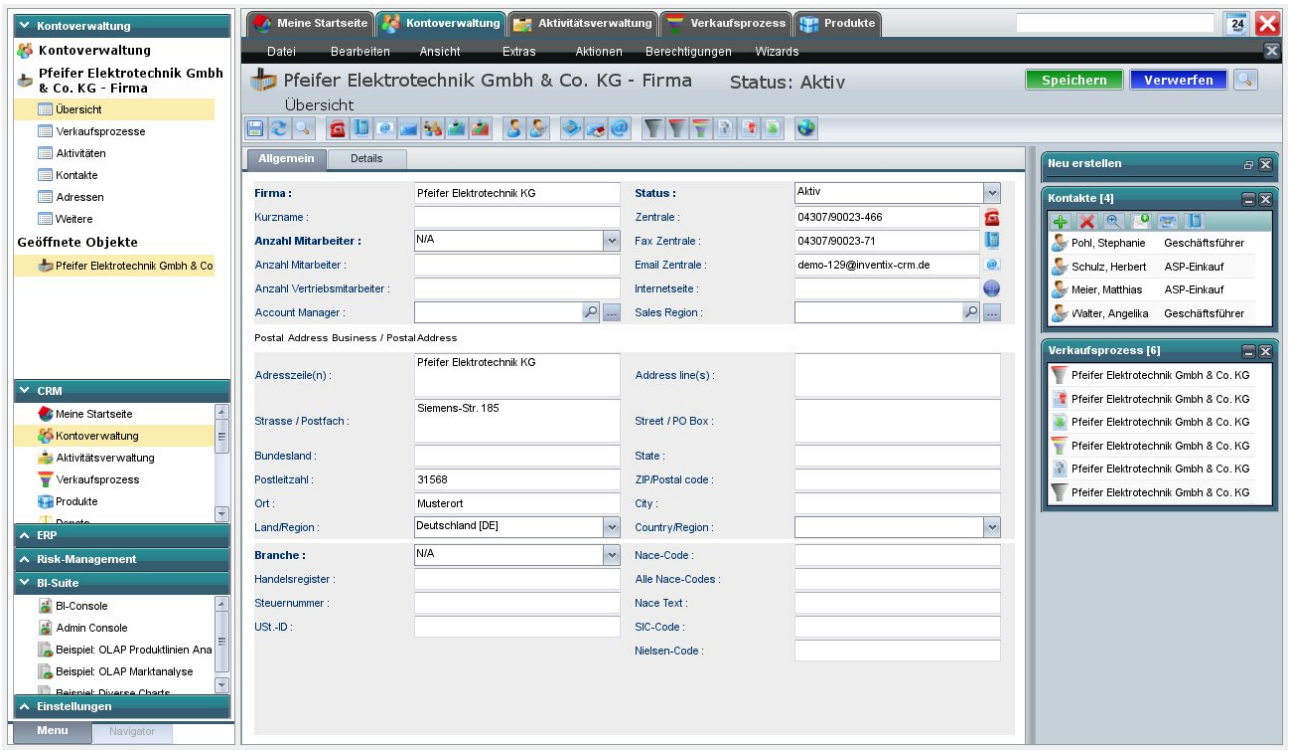


Abbildung 2.1.: Grundlegender Aufbau der Weboberfläche

Die Oberfläche erlaubt fensterbasiert das Arbeiten mit verschiedenen Objekten und Anwendungen. Sofern mehrere Anwendungen installiert sind, steht für jede im linken Sidebar ein Navigationsbaum zur Verfügung, über den Module der Anwendung aufgerufen werden können. Aufgerufene Module werden in einem Hauptfenster geöffnet. Es können gleichzeitig mehrere Module und Fenster geöffnet sein, zwischen denen im Hauptfenster über den obersten Reiter gewechselt werden kann. Der obere Bereich im linken Sidebar enthält ein kontextbasiertes Menu, welches sich je nach geöffneter Anwendung und Modul bzw. dem aktuell geöffneten Objekt wechselt.

Oben rechts befinden sich ein Suchfeld, welches eine schnelle Möglichkeit bietet, tabellenübergreifend Objekte zu eingegeben Suchbegriffen zu finden (Kunden, Verkaufschancen, Aktivitäten usw.).

2.2. Objekte bearbeiten und speichern

Wenn Sie Objekte über Formulare bearbeiten, werden Ihre Änderungen erst an den Server übermittelt, wenn Sie diese explizit speichern. Hierfür werden entsprechende Schaltflächen eingeblendet, sobald Sie Änderungen in Formularen vornehmen. Wenn Sie ein verändertes Objekt schließen ohne durchgeführte Änderungen zu speichern, wird Sie das System hierauf aufmerksam machen. Sie haben dann die Möglichkeit, die von Ihnen gemachten Änderungen mit den Daten im System zu vergleichen und zu entscheiden.

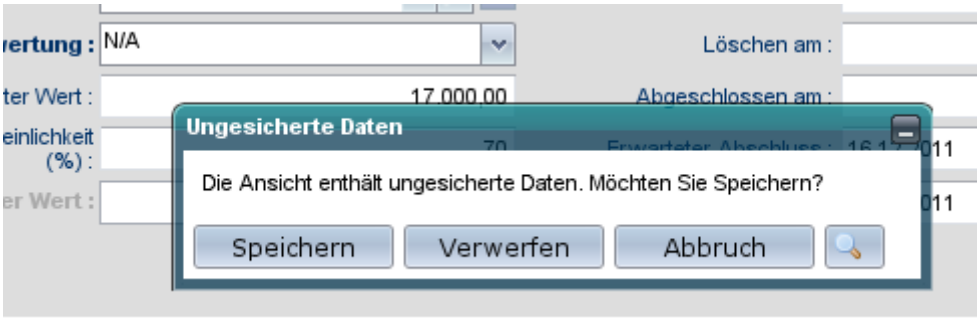


Abbildung 2.2.: Dialog zum Speichern

2.3. Arbeiten mit mehreren Benutzern

2.3.1. Berechtigungen

Für das Arbeiten in einer Mehrbenutzerumgebung wie dem CRM-System ist ein Konzept für die Zugriffskontrolle notwendig, welches die Berechtigungen für den Zugriff auf Daten des Systems regelt. Dieses wird über Benutzer und Benutzergruppen gesteuert. Für jedes Objekt kann angegeben werden, welche Benutzer und Benutzergruppen dieses Objekt lesen, ändern, und löschen dürfen. Die Zugriffsrechte können über das Menü *Berechtigungen* gesetzt werden.

Anzeige der Berechtigungen Die Berechtigungen zu einem Objekt können Sie über den Systemdialog für jedes Objekt einsehen. Diesen erreichen Sie über *Berechtigungen* → *Systemeinstellungen*. Der besitzende Benutzer ist im Feld *Besitzender Benutzer* angegeben. Besitzende Gruppen sind im Reiter *Besitzende Gruppen* gelistet.

Berechtigungen ändern Über *Berechtigungen* → *Berechtigungen ändern* können Sie die Berechtigungen für den Zugriff auf ein Objekt ändern. Sie können jeweils für *Lesen, Ändern* sowie *Löschen* den Berechtigungen vergeben. Das Feld *Modus* regelt dabei, die Berechtigungen nur für das aktuelle Objekt, oder auch für alle Unterobjekte gelten.

Benutzer oder Gruppen hinzufügen Über *Berechtigungen → Besitzende Gruppen hinzufügen* können Sie besitzende Gruppen für dieses Objekt hinzufügen. Diese erhalten dann die Zugriffsrechte, die für besitzende Gruppen bestimmt sind.

Benutzer oder Gruppen entfernen Über *Berechtigungen → Besitzende Gruppen entfernen* können Sie besitzende Gruppen entfernen. Sofern diese Gruppen besitzende Gruppen für dieses Objekt sind, werden sie entfernt.

2.3.2. Gleichzeitiger Zugriff

In der Regel wird inventix CRM gleichzeitig von verschiedenen Benutzern genutzt. Änderungen, die durch Interaktionen von Benutzern durchgeführt werden, werden nach Speicherung automatisch systemweit für die anderen Benutzer sichtbar (Push-Update). Es kann vorkommen, dass mehrere Benutzer gleichzeitig am selben Objekt arbeiten und die selben Daten verändern. Bei herkömmlichen Systemen können so Änderungen unbemerkt überschrieben werden. inventix CRM erkennt gleichzeitige Änderungen und bietet den betreffenden Mitarbeitern über einen Mergedialog die Möglichkeit, die eigenen Änderungen mit denen der anderen Benutzer abzugleichen.

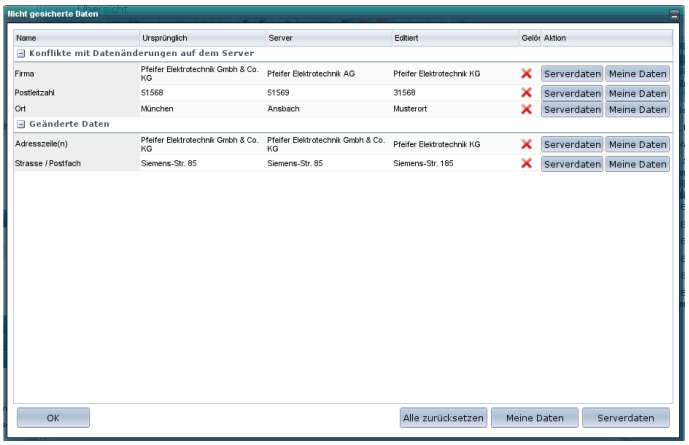


Abbildung 2.3.: Merge-Dialog beim erkennen konkurierender Änderungen

Beispiel Ein Aussendienstmitarbeiter befindet sich ausserhalb des Unternehmens und greift mobil auf den Datensatz eines Kunden zu. Ein weiterer Mitarbeiter im Innendienst (und beliebig viele andere an verschiedenen Standorten) haben den gleichen Datensatz geöffnet. Wir betrachten folgende Anwendungsfälle:

(a) Einer der Mitarbeiter verändert Daten des Datensatzes. Sobald er die Daten speichert, wird der Datensatz bei allen anderen Nutzern aktualisiert.
(b) Zwei Nutzer verändern Daten am Datensatz, aber unterschiedliche Felder. Beide Nutzer können die Daten speichern (Sofern nicht ein anderes Verhalten per Systemkonfiguration gewünscht wird).
(c) Zwei Nutzer verändern Daten am Datensatz. Alle Felder, die sie beide ändern, setzen sie aber auf den selben Wert. Sie setzen z.B. also beide das Feld *Name* von „`Hans`" auf „`Hänschen`". Sobald der erste Benutzer speichert, stellt das System fest, dass Änderungen am Objekt gespeichert wurden. Es erkennt aber, das kein Konflikt vorliegt. Der zweite

Benutzer kann ohne Benachrichtigung weiter arbeiten. (Sofern nicht ein anderes Verhalten per Systemkonfiguration gewünscht wird).

(d) Zwei Nutzer ändern am selben Datensatz die selben Felder auf unterschiedliche Werte. Nachdem der erste Nutzer speichert, erhält der zweite einen Hinweis, dass Daten verändert wurden. Er kann dann im Merge-Dialog entscheiden, ob er die Änderungen übernehmen, oder seine eigenen Änderungen beibehalten möchte.

2.4. Arbeiten mit Filtern

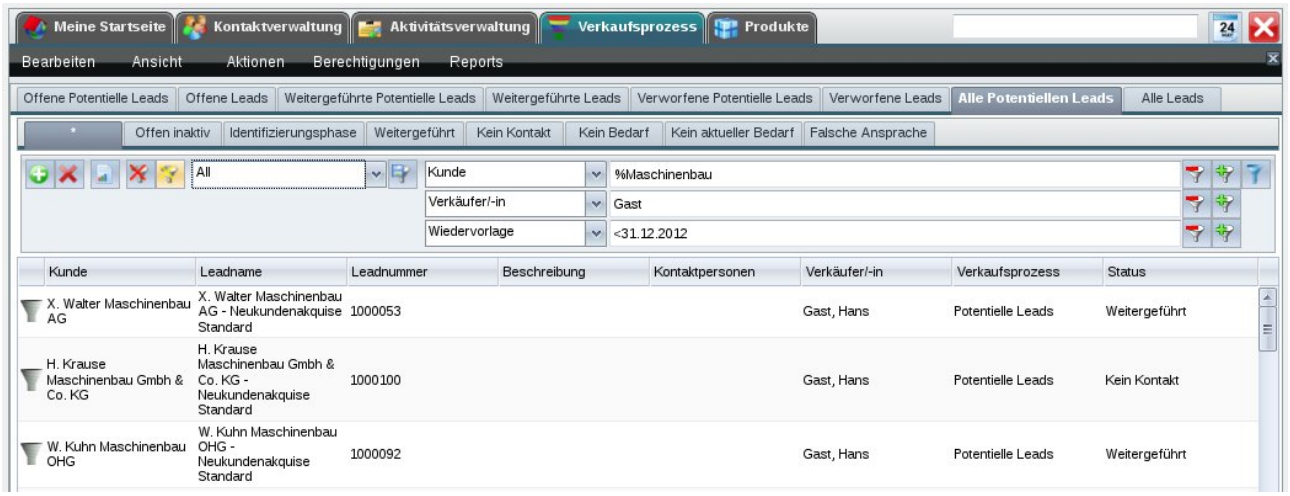


Abbildung 2.4.: Filter Builder

Listen mit Datensätzen verfügen im oberen Bereich über eine zur Liste gehörende Werkzeugleiste, in der zumeist auch ein Filter-Builder verfügbar ist. Zur Suche von Datensätzen in Listen und zum Abgrenzen bzw. Filtern stehen zumeist vordefinierte Filter zur Verfügung, die vom System bzw im Rahmen der Anpassungen vom System-Administrator bereit gestellt werden. Zusätzlich können vom Benutzer zumeist individuell Spaltenfilter eingegeben werden, die es ermöglichen, die in den Listen dargestellten Objekte einzugrenzen. Es stehen hierfür verschiedene Operatoren zur Verfügung, die miteinander Verknüpft werden können. Die Syntax sowie eine Beschreibung der Operatoren befinden sich im Anhang.

2.5. Objekte suchen und selektieren

In Formularen und Eingabemasken, in denen Objekte ausgewählt oder hinzugefügt werden, wird zumeist ein einheitlicher Suchdialog verwendet. Abbildung 2.5 zeigt einen typischen Aufbau, der jedoch in Abhängigkeit von der Installation bzw. Anpassungen abwichen kann.

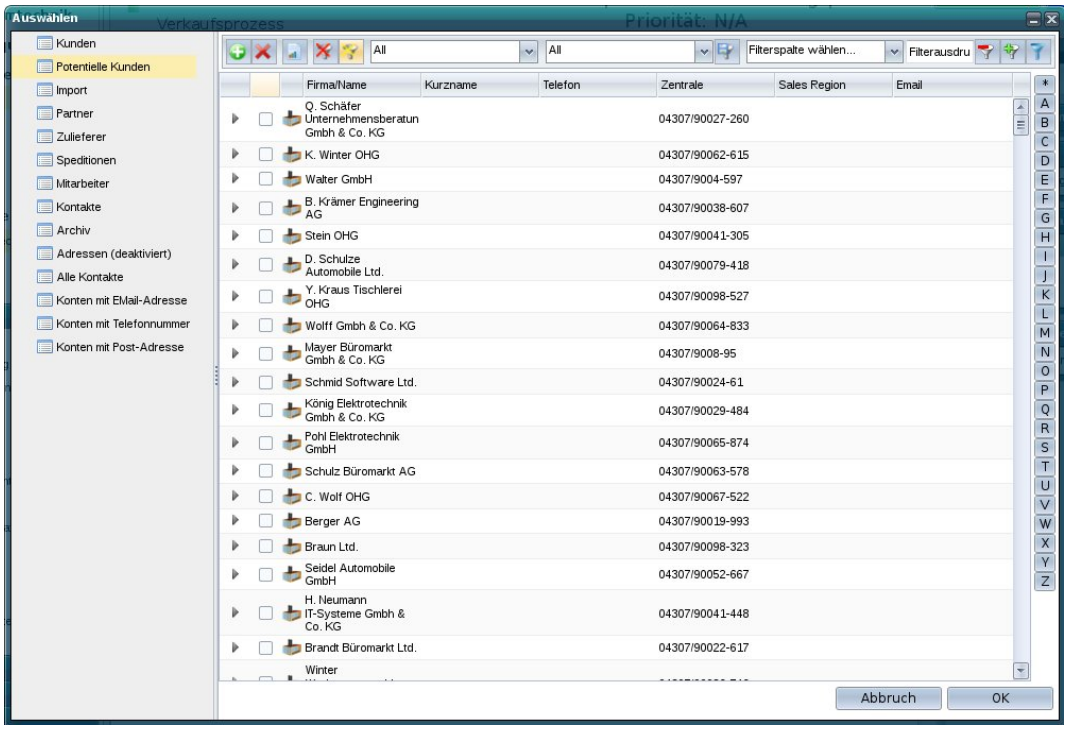


Abbildung 2.5.: Dialog zum Suchen von Objekten

Im linken Teil können vordefinierte Kategorien zur Selektion angeboten werden, die durch das System bzw. im Rahmen der Systemkonfiguration bereitgestellt werden. Im Hauptbereich wird üblicherweise eine Liste mit zu selektierenden Objekten angezeigt. Abgrenzungen können mit dem zu Liste gehörenden Filter-Builder (gem. Kapitel 2.4) durchgeführt werden. Sobald die Daten ausreichend abgegrenzt sind, können Sie Datensätze selektieren.

3. Grundlegende Arbeitsschritte

In diesem Kapitel werden einige Grundlegende Anwendungsfälle behandelt. Ziel ist es, dem unerfahrenen Benutzer rasch in die Lage zu versetzen, grundlegende Anwendungsfälle durchzuführen. Detailiertere Informationen finden Sie im 3. Teil dieses Handbuches.

Bitte beachten Sie, dass viele Funktionen des CRM-Systems individuell eingerichtet werden können. Je nach Konfiguration Ihres Systems können Abläufe abweichen.

3.1. Arbeiten mit Kontakten

3.1.1. Anlegen einer Firma oder eines Kontaktes

Kontakte können Sie anlegen

(1) von der Startseite aus, über einen Schnellzugriff (Neuer Kontakt) im linken Sidebar.
(2) aus der Kontaktverwaltung heraus, über *Hinzufügen* in der Werkzeugleiste einer Liste mit Kontakten.
(3) aus einem bestehenden Kontakt heraus, über *Neuer Kontakt* (Mitarbeiter, Mitglied etc.).
(4) aus einer Verkaufsvorgang oder Vertrag heraus, über *Neuer Kontakt*.
(5) von den meisten Feldern in Formularen aus, bei denen Kontakte selektiert werden können.

Bitte beachten:

(a) Überall dort, wo sich aus dem Kontext heraus keine Kategorie ergibt (wie z.B. Kunde, Partner, Mitarbeiter etc.), wird die Kategorie standardmäßig mit Potentieller Kunde vorbelegt.
(b) Wenn Sie einem bereits bestehenden Kontakt einen neuen Kontakt als Unterkontakt (Mitarbeiter, Mitglied etc.) hinzufügen möchten, sollten Sie dieses aus dem bestehenden Kontakt heraus durchführen. Es wird dann automatisch eine Verlinkung durchgeführt, die Sie andernfalls nachträglich (Kontakt hinzufügen) durchführen müssten.
(c) Wenn Sie einem einer Verkaufschance (oder Lead etc) einen neuen Kontakt hinzufügen möchten, sollten Sie dieses aus der bestehenden Verkaufschance heraus durchführen. Es wird dann automatisch eine Verlinkung durchgeführt, die Sie andernfalls nachträglich durchführen müssten (Kontakt hinzufügen).
(d) **Achtung:** Wenn Sie einem Objekt (z.B. Firma oder Verkaufschance) einen bereits bestehenden Kontakt hinzufügen möchten, verwenden Sie nicht die Funktion *Neuer Kontakt*. Verwenden Sie anstelle dessen *Kontakt hinzufügen*. Sie erzeugen so lediglich eine Verlinkung und vermeiden die Anlage eines doppelten Datensatzes.

Beispiel 1 Sie möchten eine neue Firma als Potentieller Kunde anlegen. Klicken Sie in der Kontaktverwaltung im Reiter Potentielle Kunden auf hinzufügen. Alternativ können Sie auf der Startseite im Sidebar auf Neuer Kontakt klicken.

Beispiel 2 Sie möchten eine Person als Partner neu anlegen. Klicken Sie in der Kontaktverwaltung im linken Menü (Sidebar) auf Partner, und dann im Reiter Partner auf hinzufügen.

Beispiel 3 Sie möchten einer bereits angelegten Firma (z.B. Kunde) eine Person als Kontakt hinzufügen. Öffnen Sie die Firma und klicken auf Neuer Kontakt. Sie werden nach Eingabe der Kontaktdaten nach der Rolle des Kontaktes in der Firma gefragt. Verfügbare Rollen können bei der Systemkonfiguration oder im *Setup-Wizard* angelegt werden.

Beispiel 4 Sie möchten einer bereits angelegten Verkaufschance eine noch nicht angelegte Person als Kontakt hinzufügen. Öffnen Sie die Verkaufschance und klicken auf Neuer Kontakt. Sie werden nach Eingabe der Kontaktdaten nach der Rolle des Kontaktes beim Kunden sowie der Rolle innerhalb der Verkaufschance gefragt. Verfügbare Rollen können bei der Systemkonfiguration oder im *Setup-Wizard* angelegt werden.

3.1.2. Anlegen einer Adresse, Telefon-/Faxnummer, Email-Adresse

Adressen können sein: Postadressen, Email-Adressen, Telefon- und Faxnummern, Web-Adressen. Zumeist sind sie Firmen oder Kontakten zugeortnet und können am besten innerhalb dieser verwaltet werden.

Bitte beachten:

Um die Adressverwaltung zu erleichtern, unterstützt inventix CRM die Möglichkeit, Adressen an verknüpfte Kontakte durchzureichen. So können z.B. Hauptadressen von Firmen an zugeordnete Kontakte (Mitarbeiter) durchgereicht werden. Ob Adressen bei der Verknüpfung von Kontakten abgeleitet werden, wird für jede Rolle im *Setup-Wizard* festgelegt.

Abändern von Ursprungsadressen wirkt sich dann auf sämtliche abgeleitete Adressen aus. Dieses erlaubt eine zügige Adresspflege. Sie brauchen so beim Anlegen eines Kontaktes die Standard-Adresse nicht angeben, da das System dieses automatisch für Sie erledigt. Bitte beachten Sie aber, dass Sie diese Adressen immer in der Firma pflegen.

Addressen können Sie wie folgt anlegen:

(1) aus einer Firma oder einem Kontakt heraus, über die Stammdaten-Maske. Standardmäßig sind bereits häufig anzutreffende Adressen vorgesehen (Hausanschrift, Postfach-Adresse, Telefon und Fax für Zentrale, Sekretariat usw.).
(2) aus einer Firma oder einem Kontakt heraus, über den *Adressen (linker Sidebar)* → *Hinzufügen in der Werkzeugleiste im Reiter Adressen*. Dieses ist für zusätzliche Adressen gedacht.

Tip

(a) Wenn möglich verwenden Sie die Stammdaten-Maske.
(b) Verwenden Sie das Hinzufügen ohne die Stammdatenmaske dann, wenn Sie eine zusätzliche Adresse hinzufügen möchten, für die kein Feld in der Stammdatenmaske vorgesehen ist (bei häufiger Verwendung empfielt sich die Konfiguration entsprechender Felder in der Stammdatenmaske)

3.2. Arbeiten mit Verkaufvorgängen

3.2.1. Einführung

Wenn Sie sich bisher noch nicht mit dem inventix CRM zugrundeliegenden Prozesskonzept auseinandergesetzt haben, empfehlen wir an dieser Stelle die hierauf eingehende Lektüre im 3. Teil dieses Handbuches. Bitte beachten Sie, dass das Arbeiten mit Verkaufsvorgängen Prozessabhängig ist.

3.2.2. Anlegen eines Potentiellen Leads

Potentielles Leads sind Kontakte, die Interesse an einem Produkt oder einer Dienstleistung haben könnten. Sie können Potentielle Leads manuell anlegen

(1) von der Startseite aus, über einen Schnellzugriff (Neues Potentielles Lead) im linken Sidebar.
(2) aus dem Verkaufsprozess-Management heraus, über Lead-Pool (linker Sidebar) sowie *Hinzufügen in der Werkzeugleiste im Reiter Potentielle Leads*
(3) aus einem bestehenden Kontakt heraus, über *Aktion → Potentielles Lead generieren.*
(4) aus einer *Komplexen Kampagne* heraus über *Einstellungen → Ziele → Hinzufügen*

Potentielle Leads können (je nach Systemkonfiguration) zudem automatisch aus *Komplexen-Kampagnen* erzeugt werden, die einmalig angestoßen oder fortlaufend im Hintergrund den Datenbestand nach definierten Kriterien absuchen.

3.2.3. Anlegen eines Leads

Leads sind Kontakte, die ein erstes Interesse an einem Produkt oder einer Dienstleistung haben. Sie können Leads manuell anlegen

(1) aus Potentiellen Leads heraus durch Weiterführen (prozessabhängig)
(2) von der Startseite aus, über einen Schnellzugriff (Neues Lead) im linken Sidebar.
(3) aus dem Verkaufsprozess-Management heraus, über Lead-Pool (linker Sidebar) sowie *Hinzufügen in der Werkzeugleiste im Reiter Leads*
(4) aus einem bestehenden Kontakt heraus, über *Aktion → Lead generieren.*

Leads können (je nach Systemkonfiguration) zudem automatisch erzeugt werden:

(1) aus EMail-, Fax-, Mailing-, oder Telefon-Kampagnen (Rückläufer)
(2) aus Aktivitätenprozessen (z.B. Web-Requests, Telefonanrufen usw).

Beispiel 1 Sie möchten zu einer angelegten Firma ein Lead erzeugen.

(1) Öffnen Sie die Firma
(2) Klicken Sie auf Aktion ->Lead generieren
(3) Geben Sie einige Grundinformationen ein (midnestens den Namen des Leads)
(4) Erzeugen Sie das Lead mit OK.

Beispiel 2 Sie haben Informationen über eine potentielle Verkaufschance, aber noch nicht einmal soviel, dass Sie einen Kontakt anlegen können. Dennoch möchten Sie diese Information zur späteren Verfolgung im Lead-Pool halten. Erzeugen Sie ein Lead. Den Kontakt (Kunde) können Sie später anlegen.

(1) Öffnen Sie das Verkaufsprozess-Management
(2) Wechseln Sie in den Lead-Pool
(3) Klicken Sie in der Wekzeugleiste der Lead-Liste auf Hinzufügen
(4) Geben Sie einige Grundinformationen ein (z.B. Name)
(5) Erzeugen Sie das Lead mit OK.

3.2.4. Anlegen einer Verkaufschance

Verkaufschancen können Sie anlegen

(1) in der Regel aus einem Lead durch weiterführen (prozessabhängig).
(2) ggf. aus einem Kontakt heraus, über das *Aktion → Verkaufschance erzeugen.*
(3) aus dem Verkaufsprozess-Management heraus, über *Hinzufügen* in der Werkzeugleiste einer Liste mit Verkaufschancen
(4) je nach Verkaufsprozess aus Aktivitätenprozessen heraus (z.B. Telefongespräch).

Tip

(a) In der Regel werden Verkaufschancen aus einem bestehenden Lead erzeugt, wenn sich dieses konkretisiert.
(b) Der Zeitpunkt (Vorbedingungen usw.) sowie die Erzeugung selbst können durch den Verkaufsprozess bestimmt werden. Die manuelle Erzeugung ist dann oft unerwünscht und je nach Systemkonfiguration nicht mehr möglich.
(c) Das Weiterführen eines Leads in eine Verkaufschance kann, bei entsprechender Prozessdefinition, auch aus Aktivitätsprozessen heraus angestoßen werden. Z.B. aus einem erfolgreichen Telefonat „Erstkontakt“, nach Erhalt einer Fax- oder Email-Antwort, nach einem erfolgreichen Erstgespräch (Meeting) usw.

Beispiel 1 Ein bereits angelegtes Lead ist qualifiziert, es soll eine Verkaufschance erzeugt werden. Im Prozess für das Lead ist vorgesehen, dass die Weiterführung manuell durch einen Übergang „Weiterführen“angestoßen wird.

(1) Öffnen Sie das Lead
(2) Klicken Sie auf „Weiterführen“

Die Verkaufschance wurde erzeugt und (je nach Prozess) das Lead geschlossen.

Beispiel 2 Ihr Unternehmen hat einen angepassten Verkaufsprozess mit einem durchzuführenden Telefonat „Erstkontakt“in der Lead-Phase. Für das Telefonat wurde ein Aktivitätsprozess erzeugt, in dem nach Abschluss des Telefonates per Schaltfläche das Lead verworfen, oder in eine Verkaufschance überführt werden kann. Sie haben eine Integration des System in Ihre Telefonanlage (Asterisk-Anbindung).

(1) Führen Sie das Telefonat
(2) Nach Auflegen durch Sie oder Ihren Gesprächspartner werden Schaltflächen für weitere Aktionen aktiviert
(3) Klicken Sie auf die Schaltfläche „Weiterführen“.

Die Verkaufschance wurde erzeugt, das Lead sowie die Aktivität geschlossen.

3.2.5. Arbeiten mit Verkaufschancen

Hinzufügen einer Position

Wie bei Angeboten, Aufträgen, und Rechnungen, können Sie auch Verkaufschancen Positionen mit den von Ihnen angebotenen Produkten oder Dienstleistungen hinzufügen. Bei Anlage eines Angebotes werden diese Positionen dann übernommen.

Positionen können Sie wie folgt anlegen:

(1) Öffnen Sie die Verkaufschance
(2) Klicken Sie im Hauptmenü auf *Aktion* → *Position anlegen.*
(3) Selektieren Sie mindestens die Menge sowie das Produkt.
(4) Ggf. selektieren Sie zudem die Mengeneinheit
(5) Klicken Sie auf *OK*

Die Position wurde erzeugt. Sofern die Preisinformationen in Ihrem System nicht vollständig sind, konnte ggf. kein Preis gefunden werden. Dieses wird dann in der Verkaufschance und der Position angezeigt (Status Preisbildung). Vervollständigen Sie ggf. die Bepreisung des Produktes.

Hinzufügen eines Kontaktes

Verkaufsvorgängen können Kontakte hinzugefügt und Rollen zugeordnet werden. Die verfügbaren Rollen sind individuell bei der Systemkonfiguration oder im *Setup-Wizard* anzulegen.

Einen bestehenden Kontakt des Kunden verknüpfen Einen bereits mit dem Kunden verknüpften Kontakt können Sie wie folgt eine Rolle innerhalb der Verkaufschance zuordnen:

(1) Öffnen Sie die Verkaufschance
(2) Klicken Sie mit der rechten Maustaste im rechten Sidebar im Portlet „Alle Kundenkontakte“auf den Kontakt.
(3) Im Kontektmenü wählren Sie *Rolle zuweisem*
(4) Selektieren Sie die gewünschte Rolle
(5) Klicken Sie auf *OK*

Einen bestehenden externen Kontakt verknüpfen Einen bereits bestehenden externen Kontakt können Sie wie folgt eine Rolle innerhalb der Verkaufschance zuordnen:

(1) Öffnen Sie die Verkaufschance
(2) Klicken Sie mit der im rechten Sidebar im Portlet „Zugewiesene Kontakte“auf *Hinzufügen.*
(3) Selektieren Sie den Kontakt
(4) Selektieren Sie die gewünschte Rolle

Einen neuen Kontakt erstellen und verknüpfen Einen neuen Kontakt können Sie wie folgt erstellen und eine Rolle beim Kunden und innerhalb der Verkaufschance zuordnen:

(1) Öffnen Sie die Verkaufschance
(2) Klicken Sie *Datei* → *Neuer Kontakt*
(3) Geben Sie die Kontaktdaten ein
(4) Selektieren Sie die gewünschte Rolle des Kontaktes beim Kunden
(5) Selektieren Sie die gewünschte Rolle des Kontaktes innerhalb der Verkaufschance

3.2.6. Anlegen von Angeboten

Angebote können Sie anlegen

(1) in der Regel aus einer Verkaufschance heraus, durch *Weiterführen* (prozessabhängig).
(2) ggf. aus einem Kontakt heraus, über das *Aktion* → *Angebot erzeugen*.
(3) aus dem Verkaufsprozess-Management heraus, über Angebote (Sidebar) sowie *Hinzufügen* im Reiter einer Liste

Tip

(a) In der Regel werden Angebote aus einer bestehenden Verkaufschance erzeugt, wenn diese qualifiziert ist und sich in einer entsprechenden Phase befindet. Dabei werden die Positionen der Verkaufschance übernommen (sie können bei Bedarf verändert werden).
(b) Es können zu einer Verkaufschance mehrere Angebote erzeugt und einzeln weitergeführt werden.

Beispiel 1 Eine bereits angelegtes Verkaufschance ist qualifiziert, es soll eine Angebot erzeugt werden. In der Verkaufschance wurden Positionen angelegt. Der Prozess sieht vor, dass ein Angebot manuell durch einen Übergang „Angebot erzeugen“erzeugt wird.

(1) Öffnen Sie die Verkaufschance
(2) Prüfen Sie, ob die Positionen korrekt sind.
(3) Klicken Sie auf „Angebot erzeugen“.

Das Angebot wurde erzeugt. Die Positionen wurden aus der Verkaufschance übernommen. Sie können angepasst werden. Ggf. wurden weitere im Prozess definierte Aktionen durchgeführt (Beispielsweise das Weiterführen der Verkaufschance in eine neue Phase).

3.2.7. Anlegen von Aufträgen

Aufträge (eingehend) können Sie anlegen

(1) in der Regel aus einem bestehenden Angebot heraus, über einen definierten Prozessschritt (prozessabhängig).
(2) ggf. aus einem Kontakt heraus, über das *Aktion* → *Auftrag erzeugen.*
(3) aus dem Verkaufsprozess-Management heraus, über Aufträge (Sidebar) sowie *Hinzufügen* im Reiter einer Liste

Tip

(a) In der Regel werden Aufträge aus einem bestehenden Angebot erzeugt, welches Sie zuvor abgegeben haben.
(b) Das Anlegen eines Auftrages ohne bestehendes Angebot kann im Rahmen der Systemanpassung unterbunden werden, sofern dieses in einem Unternehmen nicht vorkommen soll.

Beispiel 1 Ein Kunde hat ein zuvor von Ihnen abgegebenes Angebot angenommen und Ihnen einen Auftrag erteilt. Sie möchten diesen erfassen. Der Prozess für Ihr Angebot sieht vor, dass mit dem Übergang „Auftrag erzeugen“einen Auftrag angelegt wird. Das Angebot wird dabei geschlossen.

(1) Öffnen Sie das Angebot
(2) Klicken Sie auf *Auftrag erzeugen.*

Der Auftrag wurde erzeugt. Das Angebot geschlossen (gewonnen). Die Positionen wurden aus dem Angebot übernommen. Prüfen Sie, ob diese mit dem erteilten Auftrag Ihres Kunden übereinstimmen.

Hinweis

Mit Erfassung des Auftrages haben Sie diesen angelegt. Je nach dem zugrundeliegenden Prozess in Ihrem Unternehmen können bis zur Annahme (Auftragsbestätigung) erforderliche Folgeschritte definiert sein.

3.2.8. Anlegen von Rechnungen

Rechnungen (ausgehend) können Sie anlegen

(1) in der Regel aus einem bestehenden Auftrag heraus, einen definierten Prozessschritt (prozessabhängig).
(2) ggf. aus einem Kontakt heraus, über *Aktion* → *Rechnung erzeugen.*
(3) aus dem Verkaufsprozess-Management heraus, über Rechnungen (Sidebar) sowie Hinzufügen im Reiter einer Liste

Tip

(a) In der Regel werden Rechnungen aus einem bestehenden Auftrag erzeugt.
(b) Das Anlegen einer Rechnung ohne bestehenden Auftrag kann im Rahmen der Systemanpassung unterbunden werden, sofern dieses in einem Unternehmen nicht vorkommen soll.

Beispiel 1 Sie möchten eine Rechnung zu einem erfassten Auftrag erzeugen. Der Prozess für Ihren Auftrag sieht vor, dass Sie zunächst manuell in eine Phase Rechnungserstellung wechseln, in der Sie dann Rechnungen ableiten können.

(1) Öffnen Sie den Auftrag
(2) Klicken Sie auf *Rechnungserstellung.*
(3) Klicken Sie auf *Rechnung erzeugen.*

Die Rechnung wurde erzeugt. Die Positionen wurden aus dem Auftrag übernommen.

Hinweis

Mit Erfassung der Rechnung haben Sie diese angelegt. Je nach dem zugrundeliegenden Prozess in Ihrem Unternehmen können bis zur Rechnungsstellung erforderliche Folgeschritte definiert sein.

3.3. Arbeiten mit Aktivitäten

3.3.1. Einführung

Für Planung und Durchführung von Aktivitäten stehen bei inventix CRM Aufgaben, Emails, Telefonate, Faxe, Meetings, Mailings, Ereignisse, Verkaufsbesuche, sowie externe Aktivitäten zur Verfügung. Je nach Version und Systemkonfiguration Ihrer CRM-Lösung können diesen individuelle und exakt auf Ihre Anforderungen abgestimmte Prozesse zugeordnet werden. Wenn die zugrundeliegenden Prozesse für Ihr Unternehmen definiert sind, kann die Einbeziehung dieser in das Tagesgeschäft zu einer erheblichen Arbeitserleichterung und Qualitätssteigerung führen.

Beispiele

1. Versenden Sie situationsbezogen zur Verfügung gestellte und exakt passende Emails, Faxe, Briefe mit nur einem Knopfdruck. Diese werden templatebasiert mit allen aus dem jeweiligen Kontext stammenden Informationen gefüllt.
2. Führen Sie mit nur einem Knopfdruck nach Telefonaten zur aktuellen Situation passende Aktivitäten durch. Z.B. das Versenden von individuellen Emails, Faxen, Briefen, das Anlegen von Terminen, Weiterführen oder Verwerfen von Leads.
3. Versenden Sie zu bestimmten Meetings Vorab oder nach Durchführung per Knopfdruck exakt passende Dokumente (Terminbestätigung Beratungsgespräch vs. Terminbestätigung Erstkontakt, Umplanungen, Gesprächsnotizen, Folgetermine).

Eine umfassender Behandlung des leistungsfähigen Aktivitätensystems finden Sie im 3. Teil dieses Handbuches.

3.3.2. Anlegen von Aktivitäten

Aktivitäten können Sie anlegen

(1) von der Startseite aus, über Neue Aktivität im linken Sidebar.
(2) aus dem Kalender heraus, über das Markieren eines freien Terminbereiches.
(3) aus dem Aktivitätenmangement heraus, über das Menu Datei->Neue Aktivität oder die Werkzeugleiste.
(4) aus Kontakten heraus, über die Werkzeugleiste.
(5) aus Leads, Verkaufschancen, Angeboten etc. heraus, über die Werkzeugleiste.
(6) situationsabhängig z.B. bei Verkaufschancen aus dem rechten Sidebar heraus.
(7) als Folgeaktivität aus Aktivitäten heraus.
(8) uvm.

Tip

Sofern eine Aktivität im Kontext eines Objektes, z.B. einer Verkaufschance stehen soll, stellen Sie sicher, dass Sie die Aktivität aus diesem Objekt heraus erzeugen. Ansonsten müssten Sie die Verlinkung manuell durchführen.

Beispiel 1 Sie möchten eine Aufgabe anlegen, die weder im Zusammenhang mit einem Kontakt, noch mit einem Verkaufsprozess oder Vertrag steht.

(1) Klicken Sie auf der Startseite auf neue Aktivität (linker Sidebar) und wählen Sie Aufgabe
(2) Geben Sie die nun abgefragten Basisdaten ein

Beispiel 2 Sie möchten eine Aufgabe anlegen, die weder im Zusammenhang mit einem Kontakt, noch mit einem Verkaufsprozess oder Vertrag steht. Sie möchten jedoch bereits einen Zeitraum für die Durchführung dieser Aufgabe im Kalender planen.

(1) Öffnen Sie den Kalender (Icon oben Rechts neben dem Beenden Knopf)
(2) Navigieren Sie in dem Kalender zu dem gewünschten Termin
(3) Markieren Sie mit der Maus einen freien Bereich: Ziehen Sie die Maus von Start bis zum gewünschten Ende
(4) Geben Sie im Folgenden die gewünschten Basisdaten zur Aktivität ein

Beispiel 3 Zu einer Verkaufschance möchten Sie ein Meeting anlegen. Der Verkaufschance haben Sie bereits Kontakte zugeortnet.

(1) Öffnen Sie die Verkaufschance
(2) Klicken Sie im rechten Sidebar mit der rechten Maustaste auf den Kontakt
(3) Im Kontextmenü wählen Sie Neue Aktivität
(4) Geben Sie im Folgenden die gewünschten Basisdaten zur Aktivität ein

Teil II.

Referenz

4. Benutzerstartseite

Die Startseite dient den Benutzern des CRM-Systems zur Übersicht über ihre aktuell anstehenden und offenen Vorgänge und soll eine rasche Überblick über den Geschäftsverlauf ermöglichen. In ihr können in Aktivitäten, Verkaufschancen, System-Nachrichten und Nachrichten von anderen Nutzern sowie diverse Auswertungen mit Hilfe von Portlets per Dashboard dargestellt werden. Zudem können Benutzer diverse nutzerspezifische Einstellungen vornehmen, und so das System an ihre Bedürfnisse anpassen. Ein typisches Beispiel zeigt Abbildung 5.1

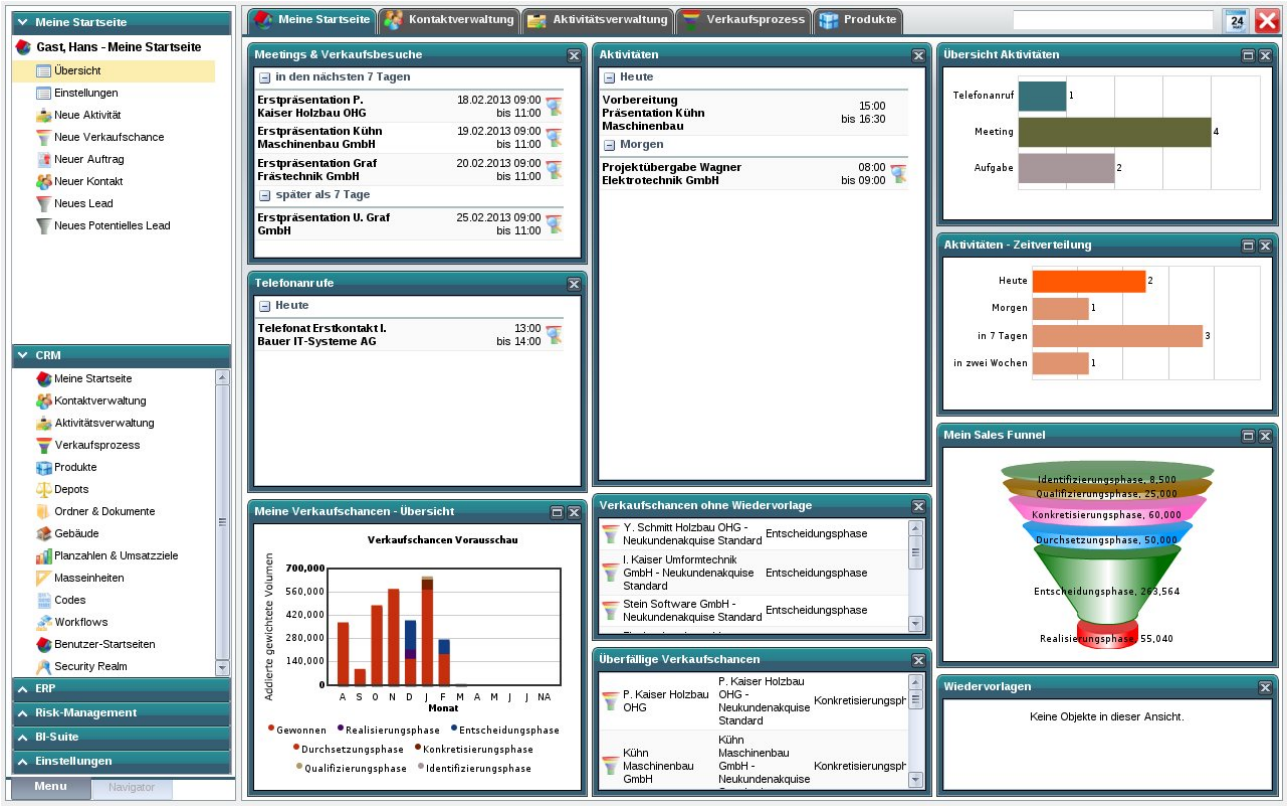


Abbildung 4.1.: Startseite

Einstellungen

Unter *Startseite->Einstellungen* können für einen Benutzer diverse Einstellungen vorgenommen werden, die Systemfunktionen an seine Bedürfnisse anpassen. Diese werden im folgenden erläutert:

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Kontaktperson	Der Kontakt zu diesem Benutzer. Dieser wird von Administrator angelegt und sollte nicht verändert werden. In der Regel wird die Berechtigung zur Veränderung der Verknüpfung für normale Benutzer gesperrt.
Primäre Benutzergruppe	Die Primäre Benutzergruppe dieses Benutzers. Diese wird z.B. für die Erzeugung von Objekten verwendet.
Standard Templatekontext	Hier wird ein Templatekontext angegeben, der verwendet wird, wenn kein Templatekontext vorgegeben ist. Auf diese Weise können unterschiedlichen Benutzern und Benutzergruppen unterschiedliche Templates zur Verfügung gestellt werden.
Standard Template	Dieses Template wird standardmäßig dann verwendet, wenn kein Template vorgegeben ist.
Standard Aktivitätserzeuger	Hier können Aktivitätserzeuger gesetzt werden, die verwendet werden, wenn kein Aktivitätserzeuger gesetzt ist.

Wizards

Benutzereinstellungen

Unter *Startsteite* → *Einstellungen* → *Bearbeiten* → *Benutereinstellungen* wird ein Wizard bereitgestellt, der diverse Einstellungen für den Benutzer vornimmt. Hier kann eingestellt werden, welche System-Module für diesen Benutzer verfügbar sind. Ausserdem erlaubt er die Konfiguration von Subskriptionen für diesen Benutzer.

Connection Helper

Unter *Startsteite* → *Einstellungen* → *Wizards* → *Connection Helper* wird ein Wizard bereitgestellt, der bei der Ermittlung der Verbindungseinstellung für externe Programme und Geräte auf Datenquellen des CRM-Systems behilflich ist (AirSync, WebDav, CalDav, vCard etc). Selektieren Sie das Format und ggf. die gewünschte Datenquelle (Aktivitätstracker, Kategorien, Suchliste, Startseite etc). Die URL-Für den Zugriff wird für Sie ermittelt.

Subskriptionen

Subskriptionen sind ein leistungsfähiges Instrument für die Einrichtung von System-Benachrichtigungen. Im Reiter *Subskriptionen* kann eingerichtet werden, wenn Benutzer Benachrichtigungen zu Veränderungen an Objekten innerhalb des CRM-Systems erhalten wollen. Sobald innerhalb des Systems, beispielsweise durch andere Benutzer, entsprechende Veränderungen an den Datensätzen vorgenommen werden, werden die eingerichteten Benachrichtigungen ausgelöst. Benachrichtigungen erhält der Benutzer im Dashlet *Nachrichten*.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name der Subskription
Beschreibung	Beschreibung der Subskription
Thema	Thema der Subskription. Es kann aus Themen gewählt werden, die im Rahmen der Systemkonfiguration oder durch den Administrator angelegt wurden.
Ereignistyp	Bei welchem Ereignis Nachrichten ausgelöst werden sollen (Erzeugung, Veränderung, Löschen).

Konti-Dienste

Hier können Konten zu in Ihrem CRM-System zur Verfügung stehenden Diensten angelegt werden (Email, Twitter etc.).

Email-Konto

Für jede Email-Adresse, mit der ein Benutzer Emails versenden darf, muss hier ein Konto eingerichtet werden. Der Name muss dabei der Email-Addresse entsprechen.

Attribut	Beschreibung
Name	Die Email-Adresse
Aktiv	Das Konto muss aktiviert sein, um Nachrichten versenden zu können.
Mail-Service Versand	Wenn hier kein Service angegeben wird, wird der bei der Systemkonfiguration angegebene Standard-Service verwendet.
Mail-Service Empfang	Wenn hier kein Service angegeben wird, wird der bei der Systemkonfiguration angegebene Standard-Service verwendet.

Favoriten

Hier können Favoriten angelegt werden, die in der Startseite im linken Sidebar zur Verfügung gestellt werden.

Sync-Profile

Hier können Profile für zum Zugriff auf Daten des Systems aus externen Anwendungen Eingerichtet und angezeigt werden.

SIP-Accounts

Bei Verwendung der Asterisk-Integration können hier die diesem Nutzer zugewiesenen Extensions (SIP) eingesehen werden. Die Einrichtung dieser erfolgt in der Service-Konfiguration durch den Administrator.

5. Kontaktverwaltung

5.1. Einführung

Die Abbildung von Informationen über Kunden und Kontakte ist eine grundlegende Komponente eines CRM-Systems. Das in inventix CRM integrierte Kontaktmanagement kann zur Verwaltung der Kundendaten, aber auch zur Lieferanten- und Partnerverwaltung sowie zur Verwaltung unternehmens- bzw. branchenspezifischer Kontaktkategorien verwendet werden. Es unterstützt rollenbasierte Verknüpfungen von Kontakten, und bildet die Basis für ein leistungsfähiges Managementsystem der Geschäftsbeziehungen.

5.2. Kontakte

Es werden unterschiedliche Kontakttypen unterstützt: Firma, Kontaktperson, Gruppe, Nicht spezifizierter Kontakt, die im folgenden erläutert werden.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Vollständiger Name	Der vollständige Name dieses Kontaktes
Kurzname	Häufig verwendet für Kundennummer
Kategorie	Kontaktkategorien des Kontaktes (z.B. *Kunde, Partner,Zulieferer*)
Status	Der Status des Kontaktes (z.B. *Aktiv, Deaktiviert, Import*)
Account-Manager	Der zuständige Mitarbeiter für diesen Kontakt
Beziehungen	Rollenbasierte Beziehungen zu anderen Kontakten/Firmen
Verkaufsregion	Die Verkaufsregion, die diesem Kontakt zugeordnet ist
Verträge	Mit diesem Kontakt verknüpfte Verträge
Aktivitäten	Mit diesem Kontakt verknüpfte Aktivitäten
Adressen	Beliebige Anzahl von Adressen, die diesem Kontakt zugeordnet sind. Bitte beachten Sie, dass Hauptadressen von Firmen u.U. an verknüpfte Mitarbeiter durchgereicht werden. Genauseres hierzu finden Sie im Kap. 5.3.

Bitte beachten:

(a) Kontakte in inventix CRM sind nicht zwangsläufig mit Kunden gleichzusetzen. Ein Kontakt kann der Kontaktkategorie *Kunde* zugeortnet sein, aber ebenso der Kontaktkategorie *Partner* oder einer beliebig anderen branchen- oder unternehmensspezifischen Kontaktkategorie.
(b) Ein Kontakt kann gleichzeitig verschiedenen Kontaktkategorien zugeortnet sein. In inventix CRM kann ein Kontakt also z.B. gleichzeitig *Kunde*, als auch *Partner* sein.
(c) Kontaktpersonen sind nicht zwangsläufig gleichzusetzen mit Mitarbeitern von Kunden. inventix CRM unterstützt eine rollenbasierte Verknüpfung von Kontakten, über die z.B. auch Mitarbiterbeziehungen abgebildet werden. Es können aber z.B. auch andere Beziehungen abgebildet werden (z.B. externer Berater des Kunden, Partner des Kunden usw.).
(d) Ein Kontakt kann gleichzeitig mit mehreren anderen Kontakten (Firmen, Personen etc.) verknüpft werden. So lassen sich auch komplexe Strukturen abbilden, was für manche Branchen erforderlich ist (z.B. Einkäufer, Partner, Zulieferer von mehreren Kunden).
(e) Eine Person kann Kunde sein, so dass auch B2C-Strukturen sowie Mix-Strukturen abbildbar sind.

5.2.1. Firma

Dieser Kontakttyp bildet eine Firma ab. Diese kann z.B. ein potentieller oder aktiver Kunde, ein Zulieferer, ein Partner sein.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Telefon	Standardmäßig wird bei Firmen die Hauptrufnummer (Zentrale) im Stammdatenblatt dargestellt. Unter Adressen können beliebig viele weitere Telefonnummern angezeigt werden.
Telefax	Standardmäßig wird bei Firmen die Hauptrufnummer (Zentrale) im Stammdatenblatt dargestellt.
Email	Haupt-Email-Addresse
Hausanschrift	Die Hausanschrift des Unternehmens. Standardmäßig wird hier bei Firmen die Hauptadresse angezeigt, die nicht Postfachaddresse ist. Unter Adressen können beliebig viele weitere Addressen angezeigt werden.
Postfach	Das (Haupt-) Postfach des Unternehmens.
Anzahl der Mitarbeiter	Hier kann die Anzahl der Mitarbeiter festgehalten werden. Dieses kann z.B. für Selektionen von Zielkontakten für Kampagnen verwendet werden.

NACE-Code	Der Haupt-NACE-Code für diesen Konakt. Der NACE-Code ist ein häufig verwendeter Code zur Klassifizierung von Wirtschaftszweigen. Anhand des NACE-Codes können z.B. Zielkontakte für Kampagnen selektiert werden. NACE-Codes werden von vielen Kontaktdatenbanken verwendet und können mit importiert werden.
NACE-Text	Der NACE-Code als Textbezeichnung
Alle NACE-Codes	Hier können alle NACE-Codes für diesen Kontakt angegeben werden (Bei mehreren Wirtschaftszweigen)
SIC-Code	Ähnlich dem NACE-Code dient der SIC-Code zur Klassifikation von Wirtschaftszeigen. Der SIC-Code entspricht einer internationalen Klassifikation
Nielsen-Code	Das Nielsengebiet, welchem dieser Kontakt zugeordnet ist.

5.2.2. Kontakt/Person

Dieser Kontakttyp bildet eine Person ab. Dieses kann z.B. ein Mitarbeiter eines Kunden sein, aber auch ein einzeln erfasster, allein stehender Kontakt.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Anrede	Die Anrede des Kontaktes, die z.B. in Templates verwendet werden kann. Sofern keine angegeben wird, wird die Anrede beim Füllen von Templates anhand von Geschlecht, Titel etc. ermittelt.
Geschlecht	Die Angabe des Geschlechtes ist Hilfreich für die Verwendung in Templates.
Telefon (Direkt)	Die direkte Rufnummer dieses Kontaktes (bei mehreren die Hauptnummer).
Telefon Zentrale	Die Rufnummer der Zentrale, falls verfügbar. Diese wird zumeist von einer verknüpften Firma durchgereicht.
Telefon (Sekretariat)	Die Rufnummer des Sekretariates für diesen Kontakt (bei mehreren die Hauptnummer).
Telefon (Mobil)	Die Mobilfunk-Rufnummer (bei mehreren die Hauptnummer).
Telefax (Direkt)	Die direkte Rufnummer dieses Kontaktes (bei mehreren die Hauptnummer).
Telefax Zentrale	Die Rufnummer der Zentrale, falls verfügbar. Diese wird zumeist von einer verknüpften Firma durchgereicht.
Telefax (Sekretariat)	Die Rufnummer des Sekretariates für diesen Kontakt (bei mehreren die Hauptnummer).

Email (Direkt)	Die direkte Emailadresse dieses Kontaktes (bei mehreren die Hauptnummer).
Email Zentrale	Die Emailadresse der Zentrale, falls verfügbar. Diese wird zumeist von einer verknüpften Firma durchgereicht.
Email (Sekretariat)	Die Emailadresse des Sekretariates für diesen Kontakt (bei mehreren die Hauptnummer).
Hausanschrift	Die Hausanschrift. Diese wird zumeist von einer verknüpften Firma durchgereicht.
Postfach	Das (Haupt-) Postfach. Diese wird zumeist von einer verknüpften Firma durchgereicht.

5.2.3. Gruppe

Über den Kontakttyp *Gruppe* können Gruppen angelegt werden, denen Sie dann Kontakte (Firmen/Personen usw.) hinzufügen können. Diese können dann in anderen Bereichen genutzt werden, z.B. um Adresslisten für Kampagnen zu erstellen, Mitglieder von Projekten zu verwalten u.a.

5.2.4. Nicht spezifizierter Kontakt

Ein nicht spezifizierter Kontakt kann zur Erfassung von Kontakten genutzt werden, die keiner der oben genannten Kontakttypen zuzuordnen sind.

5.3. Adressen

In inventix CRM können Kontakten eine unbegrenzte Anzahl von Adressen zugeordnet werden. Als Adressen können *Postanschrift, Telefonnummer, Email-Adresse sowie Web-Adresse* angelegt werden.

Um das Adressmanagement zu erleichtern, können Hauptadressen von Firmen an Mitarbeiter durchgereicht werden. Die abgeleiteten Adressen von Mitarbeitern werden dann bei Änderung der Firmenadressen mitgeändert.

Obwohl prinzipiell eine unbegrenzte Anzahl von Adressen möglich sind, können häufig gebrauchte Adressen durch Eingabefelder in der Stammdatenmaske von Kontakten dargestellt werden. In der Standardinstallation sind dieses z.B. Haus- und Postfachadressen, und Adressen für Durchwahl, Sekretariat und Zentrale bei Kontaktpersonen.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Adressverwendung	Hier können Verwendungen für diese Adresse angegeben werden (z.B. wenn spezielle Adressen für Rechnungsadresse, Lieferadresse etc. genutzt werden sollen).
Hauptadresse	Wenn mehrere Adressen mit der selben Verwendung vorhanden sind, wird diese Adresse als Hauptadresse verwendet

5.4. Kontaktkategorien

Kontaktkategorien dienen der Kategorisierung von Kontakten. So können z.B. *Kunden, potentielle Kunden, Partner, Zulieferer* etc. unterschieden werden. Kontakten können mehrere Kategorien zugeordnet sein. Häufig werden Kontaktkategorien z.B. zur Bildung von speziellen Kundengruppen verwendet (Schlüsselkunden, Stammkunden etc).

In der Standardinstallation werden Kontaktkategorien beispielsweise für die Unterscheidung von *potentielle Kunden* und *Kunden* genutzt. Zusätzliche Kontaktkategorien können im *Setup-Wizard* eingerichtet werden.

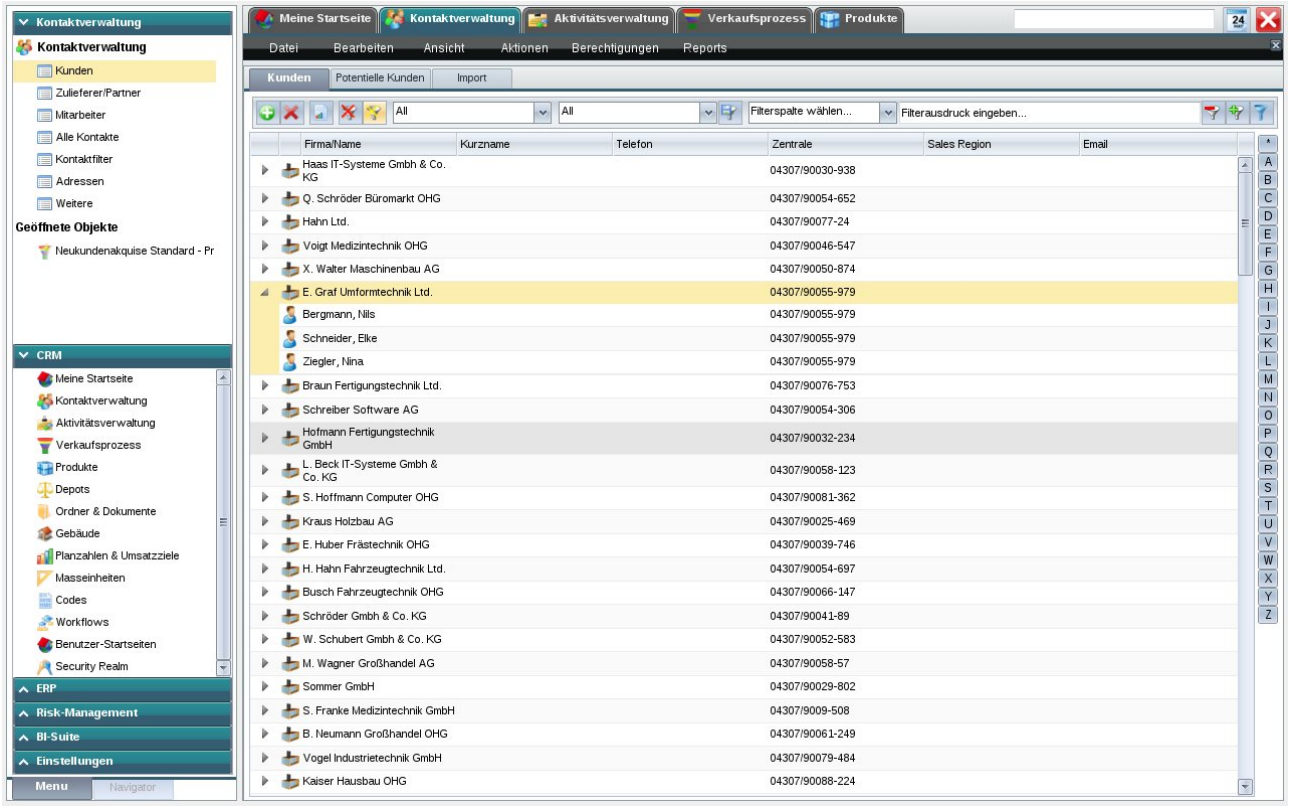


Abbildung 5.1.: Kontaktverwaltung

6. Aktivitätsmanagement

6.1. Einführung

Das in inventix CRM integrierte Aktivitätsmanagement-System hilft bei der Planung sowie der Durchführung von Aktivitäten im Zusammengang mit der Kunden- bzw. Geschäftsbeziehung. Aktivitäten können global, oder nur für bestimmte Benutzergruppen, Projekte, oder Verkaufsprozesse bereitgestellt werden. In Verkaufsprozessen stehen Sie den Vertriebsmitarbeitern situationsbezogen zur Verfügung und können zu einer erheblichen Arbeitserleichterung führen. Zugriff und Zuständigkeiten können rollenbasiert vergeben werden, und Integration von Projektaktivitäten in Vertriebsprozesse ist möglich (Projektvertrieb, Anforderungsmanagement etc).

Aktivitäten werden über *Aktivitätsprozesse* gesteuert. Diese bilden definierbare Regeln auf die Aktivitäten ab und stellen den Benutzern situationsbezogen Funktionalität bereit. Das System sorgt dabei für die Abwicklung der Aktivitäten innerhalb der definierten Regeln und Prozesse, führt den Benutzer durch die Bearbeitung und stellt ggf. rollenbasierte Zusammenarbeit mit anderen Unternehmensteilen sicher.

In Standardinstallationen sind für die Bearbeitung und Abwicklung von Aktivitäten bereits Basisprozesse angelegt, die etwa die Funktionalität bereitstellen, die üblicherweise von Systemen ohne die Möglichkeit zur individuellen Prozessanpassung angeboten werden. Wenn Sie über eine entsprechende Version des CRM-Systems verfügen, lassen sich darüber hinaus beliebig viele in Ihrem Unternehmen auftretende Aktivitätstypen und Aktivitätsprozesse anlegen, die dann eine optimal unterstützte Bearbeitung zulassen.

Beispiele

1. Versenden Sie situationsbezogen zur Verfügung gestellte und exakt passende Emails, Faxe, Briefe mit nur einem Knopfdruck. Diese werden templatebasiert mit allen aus dem jeweiligen Kontext stammenden Informationen gefüllt.
2. Führen Sie mit nur einem Knopfdruck nach Telefonaten zur aktuellen Situation passende Aktivitäten durch. Z.B. das Versenden von individuellen Emails, Faxen, Briefen, das Anlegen von Terminen, Weiterführen oder Verwerfen von Leads.
3. Versenden Sie zu bestimmten Meetings Vorab oder nach Durchführung per Knopfdruck exakt passende Dokumente (Terminbestätigung Beratungsgespräch vs. Terminbestätigung Erstkontakt, Umplanungen, Gesprächsnotizen, Folgetermine).

Im folgenden werden zunächst wesentliche Merkmale der vom System bereitgestellten Aktivitätstypen erläutert. Im Anschluss daran gehen wir auf Aktivitätsprozesse und damit verbundenen Objekte ein. Es wird hier wichtige Grundfunktionalität dargestellt. Weitere Informationen zu Attributen und Objekten finden Sie im Anhang. Eine vollständige Darstellung finden sie im *inventix CRM Integrator Handbuch.*

6.2. Aktivitäten

Es werden folgende Aktivitäten unterstützt: Aufgaben, Emails, Telefonate, Faxe, Mailings, Meetings, Ereignisse Verkaufsbesuche, externe Aktivitäten.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name der Aktivität
Aktivitätsnummer	Eine eindeutige Nummer zur Identifizierung
Beschreibung	Beschreibung der Aktivität
Zuständigkeit	Der derzeit zuständige Mitarbeiter für diese Aktivität. Die Zuständigkeiten können rollenbasiert wechseln oder explizit gesetzt werden.
Geplanter Start	Der geplante Start. Dieses ist der Zeitpunkt, für den die Bearbeitung dieser Aktivität geplant ist. Der Zeitpunkt muss nicht mit dem tatsächlichen Startzeitpunkt übereinstimmen
Geplantes Ende	Das planmäßige Ende der Bearbeitung
Fälligkeit	Hier kann angegeben werden, zu welchem Zeitpunkt die Bearbeitung der Aktivität spätestens abgeschlossen sein muss
Priorität	Es kann eine Priorität für die Bearbeitung festgelegt werden, so dass prioritätsbasierte Sortierung möglich wird
Aktivitätsstatus	Der Aktivitätsstatus dieser Aktivität. Standardmäßig sind *Offen, Geschlossen, Abgebrochen* definiert
Prozesszustand	Der Prozesszustand dieser Aktivität
Arbeitsschritte	Hier werden sämtliche Zustandsänderungen gespeichert, die die Aktivität durchlaufen hat. Es kann so nachverfolgt werden, wer wann welche Bearbeitungsschritte getätigt hat.
Arbeits-/Spesenrapporte	Aufwands- und Spesenrapporte können zur Zeit- und Kostenabrechnung etwa in Kundenprojekten genutzt werden.
Notizen	Hier können beliebige Notizen angefügt werden.

6.2.1. Aufgaben

Durchzuführende Aufgaben können mit dem Aktivitätstyp *Aufgabe* angelegt werden. Für unterschiedliche Arten von Aufgaben können unterschiedliche Untertypen erstellt werden (*Aktivitätsmanagement* → *Einstellungen* → *Aktivitätstypen*, für die (bei entsprechender CRM-Version) individuelle Prozesse definiert werden können.

Basisprozess für Aufgaben (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Aufgaben

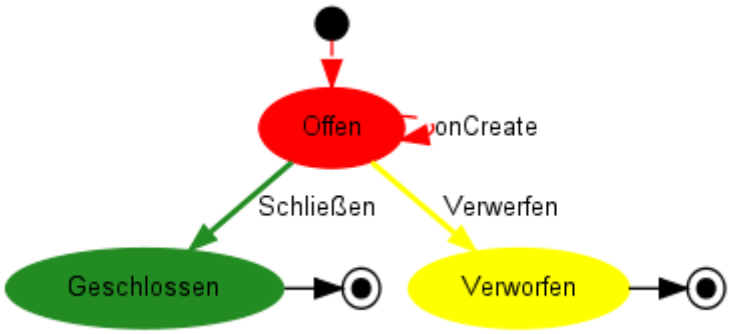


Abbildung 6.1.: Die Abbildung zeigt einen sehr einfachen Aktivitätenprozess, der z.B. für Aufgaben verwendet werden kann. Nach Erzeugung der Aktivität befindet sie sich im Zustand *Offen*. Sie kann verworfen, oder durch schließen geschlossen werden.

6.2.2. Emails

Über den Aktivitätstyp *Email* können sowohl ausgehende, als auch eingehende Emails im CRM-System genutzt werden. Ausgehende Emails können manuell erstellt, oder templatebasiert generiert werden.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Sender	Der Versender der Email
Empfänger	Ein oder mehrere Empfänger der Email
Versanddatum	Das Versanddatum der Email
Betreff	Der Betreff der Email. Die Verwendung von Template-Parametern ist möglich.
Nachrichtentext	Der Eigentliche Inhalt der Email.
Templatestatus	Der Templatestatus kann Hinweise auf einen möglichen Tempaltefehler geben
HTML-Format	Hier kann explizit angegeben werden, welches Format eine ausgehende Email haben soll. Es werden Plaintext, HTML, und Multipart Nachrichten unterstützt. Im Gegensatz zu üblichen Email-Clients, kann zudem der ansonsten automatisch vom HTML-Teil abgeleitete Text-Teil explizit gesetzt werden (nützlich für Email-Kampagnen etc)

Eingehende Emails Über *Email-Importer* können Emails von POP3-Servern abgerufen und in das System imporiert werden. Je nach Version Ihres CRM-Systems können dabei individuelle *Import-Handler* (Java) ausgeführt werden. Dieses ermöglicht z.B. den Import von Web-Anfragen, oder Emails von externen Systemen. Ebenso können innerhalb des Unternehmens (nur intern nutzbare) Email-Adressen bereitgestellt werden, die dann bei Emfang entsprechender Nachrichten durch individuelle Handler programmierte Funktionen durchführen (z.B. Import von Dokumenten, Fax Import, Scanner-Anbindung, Versand von Nachrichten an bestimmte Projektmitglieder oder Kundengruppen etc).

Über den IMAP-Zugang können eingegangene Emails aus diversen IMAP-fähigen Email-Clients in das CRM-System importiert werden: Ziehen Sie hierfür in Ihrem Email-Programm einfach die Email in hierfür bereitgestellte Ordner. Die Email wird umgehend in das CRM-System importiert.

Ausgehende Emails Innerhalb des Systems können Emails vom Benutzer angelegt werden, oder durch Email-Kampagnen automatisch generiert werden. Hierbei kann eine leistungsfähige Templating-Engine genutzt werden, die sowohl den Betreff und Inhalt der Email, als auch die Erzeugung von Anlagen (PDF) unterstützt.

Ausgehende Emails werden über SMTP versandt.

Anmerkungen zum Email-System

Das in inventix CRM integrierte Email-System beinhaltet viele Funktionen, die es von herkömmlichen Email-Programmen unterscheiden. Einige Unterschiede sollen hier genannt werden:

(a) Das System erlaubt die Zuordnung von Emails zu Kunden, Verkaufschancen, Projekten etc. Die herkömmliche Sortierung in Posteingang, Entwürfe, Versandte Emails usw. wird dahingehend erweitert, als dass diese Ordner den Kontext berücksichtigen. Der Ordner *Versandte Emails* im Kontext eines Kunden bietet Ihnen z.B. auf einen Blick die von Ihnen an diesen Kunden versandten Emails.

(b) Es handelt sich um ein Mehrbenutzersystem. Während in herkömmlichen Email-Programmen nur die eigenen Emails berücksichtigt werden, sind im CRM-System sämtliche zu einem Kontext (z.B. Kunde) gehörenden Emails relevant. So kann z.B. ein Mitarbeiter bei entsprechender Berechtigung **alle** mit einem Kunden oder zu einer Verkaufschance geführten Emailkonversationen einsehen, also auch die seiner Mitarbeiter.

(c) Der vorherige Punkt impliziert, dass die selbe Email für einen Benutzer unter *Versandte Emails* zu finden ist, für einen anderen unter *Externe Emails* oder sogar unter *Posteingang*. Grundsätzlich können bei Bedarf auch Emails dargestellt werden, die von einer externen Person an eine andere externe Person versandt wurden.

(d) Emails in inventix CRM unterstützen Aktivitätsprozesse. So können z.B. im Prozess Aktionen definiert werden, die beim Versand, bei Erhalt einer Antwort, beim Öffnen durch den Empfänger, nach Klicken auf einen Link in der Email durch den Empfänger, bei Antwort des Empfängers, bei Unerreichbarkeit des Empfängers usw. ausgelöst werden. Die Integration dieser Ereignisse in das Prozesssystem eröffnet vielfältige Anwendungsmöglichkeiten.

(e) Das System unterstützt templatebasierte Email-Erzeugung, welche nahezu sämtliche Daten im System einbinden kann. Dieses beinhaltet auch die Erzeugung von individuellen Anlagen (z.B. PDF-Erzeugung, über individuell programmierte Template-Prozessoren sind aber auch z.B. automatisch zusammengestellte Zip-Dateien usw. möglich).

(f) Das System wurde jedoch nicht als Ersatz für normale Email-Clients entwickelt. Vielmehr wurde eine Anbindung an bestehende Email-Programme realisiert (IMAP).

(g) Wir empfehlen nicht den generellen Import von Emails, da dann auch alle Emails importiert werden, die im CRM-System unerwünscht sind (Spam etc). Für den Import externer Emails empfehlen wir die Verwendung der IMAP-Anbindung, mit dem der Import aus IMAP-fähigen Email-Clients möglich ist. Ebenso können *Import Handler* genutzt werden, an den Ihre Mitarbeiter Empfangene Emails explizit weiterleiten (als Anlage verwenden) können, der dann die angehängte Email importiert. Über entsprechende Sicherheitseinstellungen des Email-Systems kann so unbefugter Import ausgeschlossen werden.

Basisprozess für Emails (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Emails

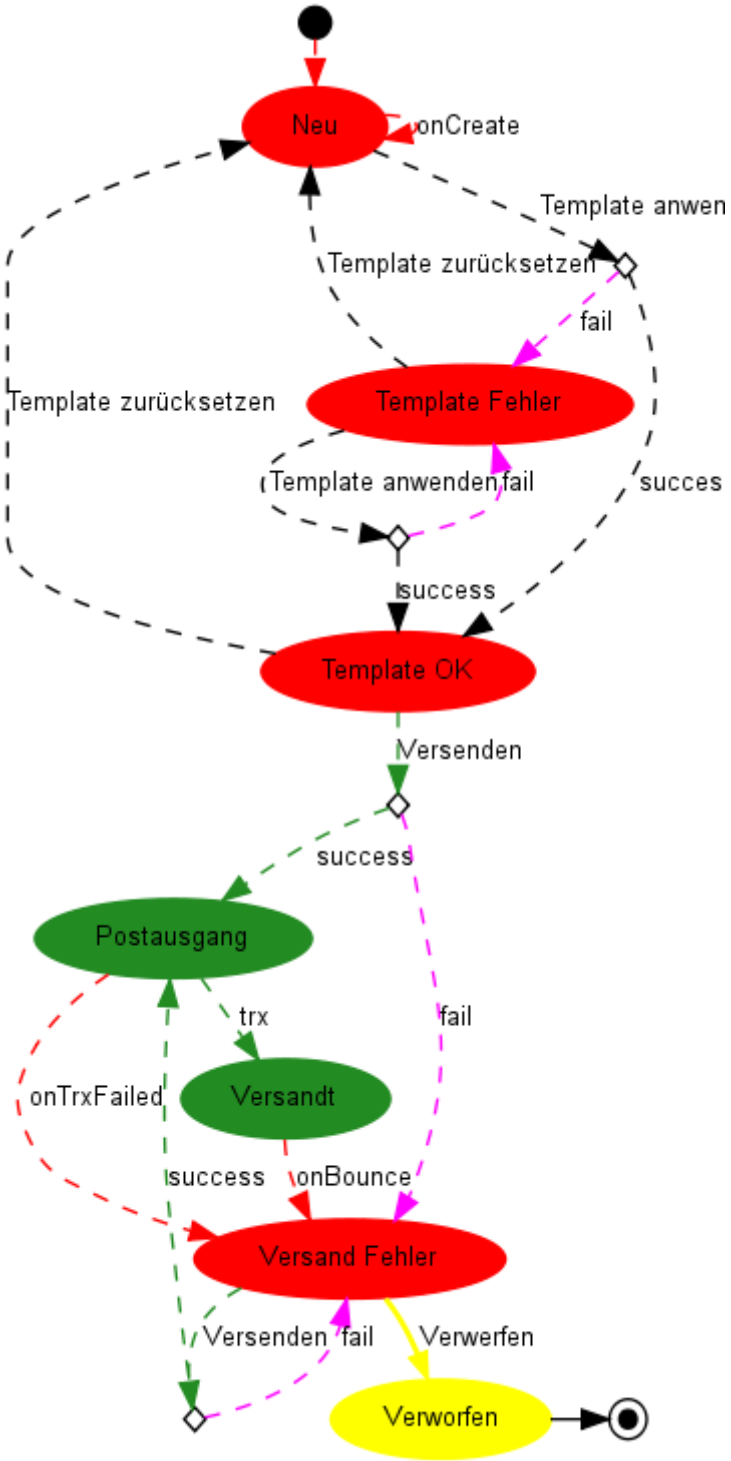


Abbildung 6.2.: Standardprozess für ausgehende Nachrichten.

6.2.3. Telefonat

Zur Durchführung und Dokumentation von Telefonaten steht der Aktivitätstyp *Telefonat* zur Verfügung. Bei manueller Anlage können hiermit Telefonate eingeplant und dokumentiert werden. So kann sichergestellt werden, dass auch im Nachhinein zu jeder Zeit abrufbar ist, wer wann mit wem telefoniert hat und was besprochen wurde. Durch die Einbindung in das Prozesssystem, z.B. die Möglichkeit der Verknüpfung mit Folgeaktivitäten, können individuelle Abläufe während des Telefonates (z.B. Terminanlage) und für die Nachbearbeitung (Versand von Bestätigungen, Gesprächsnotizen, Einladungen per Fax, Email, Brief usw) unterstützt und/oder automatisiert werden.

Sofern Sie über eine Asterkisk-Integration oder CTI-Anbindung verfügen, können von Ihnen durchgeführte Telefonate automatisch angelegt werden. Durch die Möglichkeit der Integration individuell programmierter *CallHandler* (Java) kann hierbei wohl jede denkbare sich im Rahmen des technisch möglichen befindende Anforderungen erfüllt werden.

Wichtige Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Call-Status	Bei Verwendung einer Anbindung an Ihre Telefonanlage wird der aktuelle Call-Status dieses Telefonates angezeigt. Wenn also ein Gespräch gerade geführt wird, wird der Status *Aktiv* angezeigt.

Basisprozess für Telefonate (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Telefonate ohne Anbindung an Telefonie-Geräte (Asterisk, CTI).

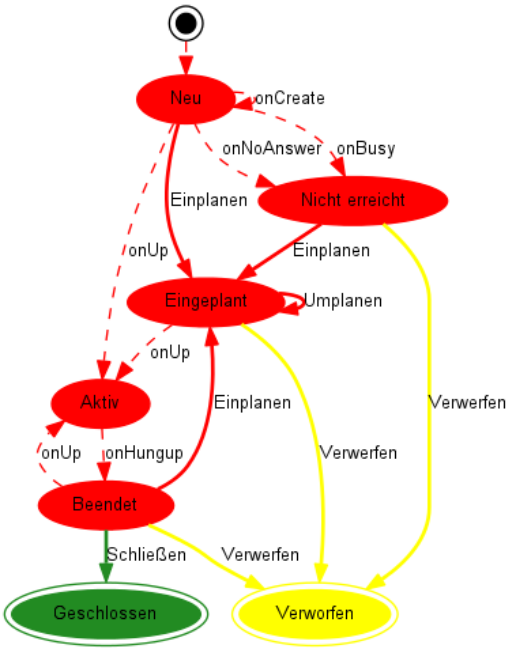


Abbildung 6.3.: Beispielprozess für Telefonate

6.2.4. Fax

Ein- und ausgehende Telefax-Nachrichten können mit dem Aktivitätstyp *Fax* angelegt werden. Eingehende Fax-Nachrichten können zur Dokumentation angelegt und ggf. durch individuelle Prozesse bearbeitet werden (z.B. eigene Prozesse für Bestellungen, Reklamationen, Beschwerden usw.). Ausgehende Faxe können eingeplant, templatebasiert erzeugt und versandt werden. Über Fax-Kampagnen könenn Faxe automatische generiert und Versand werden. Diese Funktion kann zu Marketingzwecken, aber auch z.B. für durch Ereignisse ausgelöste Mailerzeugung genutzt werden (z.B. monatliche Nuzungsaufstellungen für Kunden, Vertragablauf/Verlängerung usw.).

Fax-Versand Für den Versand von Fax-Nachrichten kann ein *Fax zu Email-Gateway* genutzt werden. Ebenso steht eine native Anbindung an Hylafax-Server zur Verfügung.

Fax-Empfang Eingehende Faxe können sie über *Email-Importer* importieren. Richten Sie hierfür Ihren Fax-Server (z.B. Hylafax) so ein, dass eingehende Faxe auf eine hierfür vorgesehene Email-Adresse geleitet werden. Für diese Email-Adresse konfigurieren Sie einen *Email-Importer*.

Der generelle Import ist zumeist nicht zu empfehlen, da so alle Faxe importiert werden. Wir empfehlen daher expliziten Import durch Ihre Mitarbeiter durch einen entsprechenden IMAP-Ordner oder eine hierfür eingerichtete Email-Adresse mit *Email-Importer*, an den Ihre Mitarbeiter Faxe weiterleiten können.

Basisprozess für Fax-Nachrichten (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Fax-Nachrichten

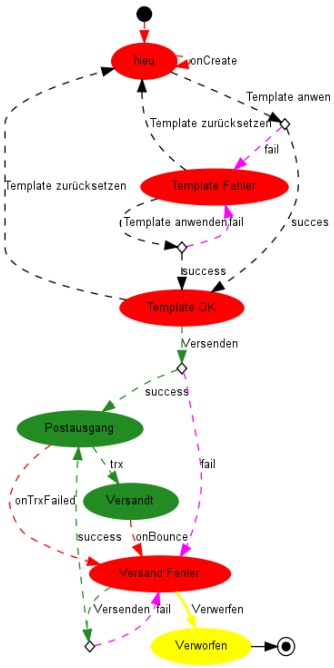


Abbildung 6.4.: Standardprozess für ausgehende Nachrichten.

6.2.5. Mailings

Ein- und ausgehende Briefe können mit dem Aktivitätstyp *Mailing* angelegt werden. Eingehende Briefe können zur Dokumentation angelegt und ggf. durch individuelle Prozesse bearbeitet werden (z.B. eigene Prozesse für Bestellungen, Reklamationen, Beschwerden usw.). Ausgehende Briefe können eingeplant, templatebasiert erzeugt und gedruckt werden. Mailing-Kampagnen können verwendet werden um Mailings automatisch zu generieren. Diese Funktion kann zu Marketingzwecken, aber auch z.B. für durch Ereignisse ausgelöste Mailerzeugung genutzt werden (z.B. monatliche Nuzungsaufstellungen für Kunden, Vertragablauf/Verlängerung usw.).

Druck und Versand Für den Druck können Dokumente lokal am System des Benutzers geöffnet und am lokalen Drucker ausgegeben werden. Ebenso steht eine Anbindung an das serverbasierte Cups-Drucksystem zur Verfügung. Alle, oder auch nur bestimmte Mailings können so unternehmensweit an im Prozess definierten Druckern ausgegeben werden.

Die serverbasierte Druckfunktion kann durch individuell programmierbare *PrintHandler* (Java) erweitert werden. So können z.B. Dokumente zunächst gesammelt, und dann nach PLZ sortiert gedruckt werden (Porto Management).

Posteingang Für den Import eingehender Briefpost können *Email-Importer* konfiguriert werden, an den Mitarbeiter oder Scanner eingescannte Dokumente senden. Ebenso wird Dokumentenimport über WebDav-Schnittstelle angeboten.

Basisprozess für Druckerzeugnissen und Mailings (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Mailings.

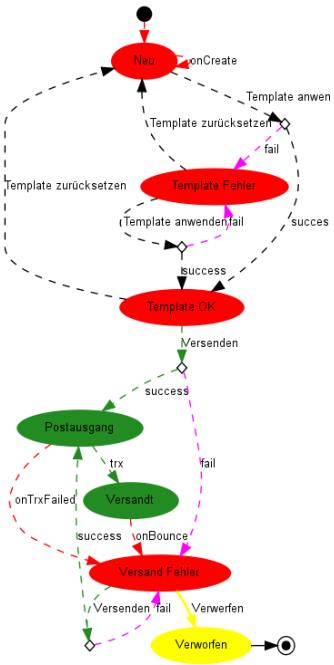


Abbildung 6.5.: Standardprozess für ausgehende Nachrichten.

6.2.6. Meetings

Mit dem Aktivitätstyp *Meeting* lassen sich Sitzungen planen und durchführen. Dieses können z.B. Präsentation oder Besprechungen mit Kunden sein, aber auch interne Sitzungen.

Die Einbindung in das Prozesssystem ermöglicht weitreichende Unterstützung: Es können für unterschiedliche (frei definierbare) Sitzungensarten unterschiedliche Prozesse definiert werden (z.B. Erstgespräch, Lösungspräsentation, Anforderungsermittlung, Projekt Kickoff usw.), die dann individuelle Abwicklung und Folgeaktivitäten definieren. U.a. lassen sich so z.B. per Knopfdruck individuelle Email-, Fax-, Mailing-Nachrichten bei Einladung, Bestätigung, Umplanung, Stornierung, oder im Anschluss an den Termin Gesprächsnotizen versenden.

Basisprozess für Meetings (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Mailings.

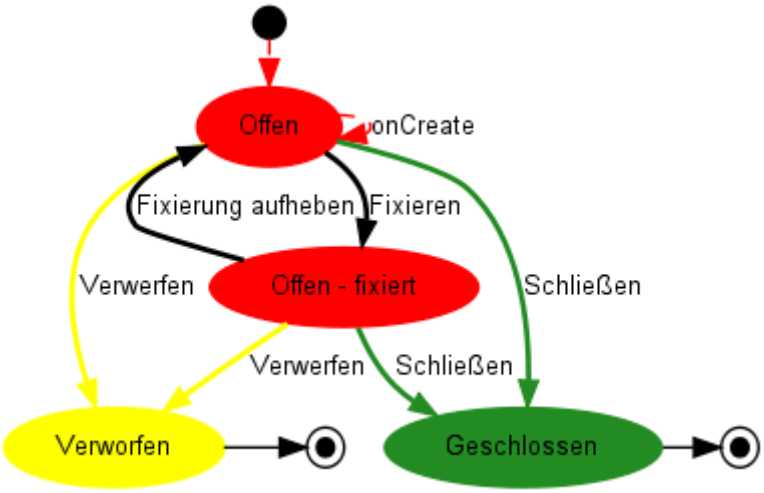


Abbildung 6.6.: Ein Einfacher Prozess für Meetings

6.2.7. Verkaufsbesuche

Verkaufsbesuche können für Kundenbesuche Ihrer Mitarbeiter bzw. Meetings im Hause des Kunden verwendet werden. Datentechnisch entspricht ein Verkaufsbesuch einem Meeting, es können lediglich zusätzliche Angaben zur Kundenadresse vorgenommen werden.

Der Standardmäßig angelegte Prozess für die Durchführung von Verkaufsbesuchen entspricht dem Prozess für Meetings.

6.2.8. Ereignisse

Aktivitäten vom Aktivitätstyp *Ereignis* dienen z.B. zur Abbildung von Supportanfragen, Fehlermeldungen, und Anforderungen. Sie können im Rahmen der allgemeinen Supportbearbeitung, aber auch innerhalb von Projekten und Verkaufschancen genutzt werden. In Verbindung mit *Aktivitätstrackern, Kategorien, Meilensteinen, Gespeicherten Suchen* u.a. können leistungsfähige, individuell an das Unternehmen angepasste Supportprozesse und Projektstrukturen abgebildet werden. Die Verknüpfung von Vertrieb und Projektabwicklung unterstützt den Projektvertrieb (z.B. Anforderungsdefinition in der Vorvertragsphase usw.).

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Ereignistyp	Typ des Ereignisses (z.B. *Supportanfrage, Anforderung, Fehlermeldung*)
Schweregrad	Der Schweregrad des Ereignisses, z.B. *Trivial,..., Kritisch, Blocker*. Neben der Priorität und der Kundenzufriedenheit (s.u.) wird dieses Attribut häufig zur Bestimmung der Bearbeitungsreihenfolge genutzt
Herkunft/Ursache	Hier können unterschiedliche Herkunften unterschieden werden, z.B. *Anwender, Test,Forumeintrag*
Reproduzierbarkeit	Angaben zur Reproduzierbarkeit z.B. bei Fehlern
Kundenzufriedenheit	Angaben inwieweit die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt ist. Neben der Priorität und dem Schweregrad wird dieses Attribut häufig zur Bestimmung der Bearbeitungsreihenfolge genutzt

Basisprozess für Ereignisse (Standard) Die folgende Abbildung zeigt den standardmäßig angelegten Basisprozess für Ereignisse.

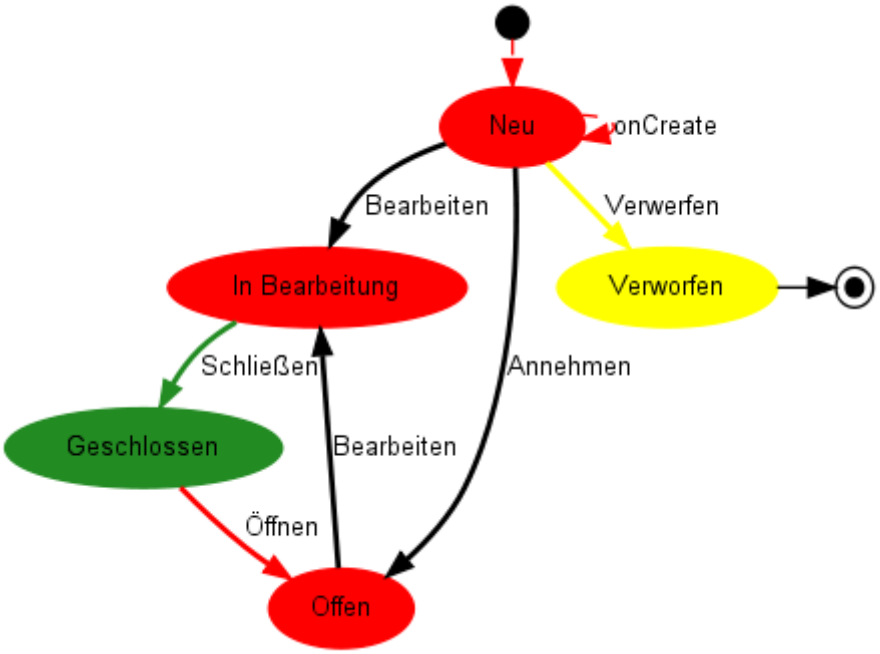


Abbildung 6.7.: Ein einfacher Prozess für Ereignisse

6.2.9. Externe Aktivität

Mit dem Aktivitätstyp *Externe Aktivität* können z.B. Aktivitäten ausserhalb ihres CRM-Systems eingebunden werden.

6.3. Aktivitätsprozesse

6.3.1. Einleitung

Das in inventix CRM integrierte Prozesskonzept erlaubt die Erstellung individueller Aktivitätstypen, für die individuelle Prozesse definiert werden können. Sämtliche im CRM-System angelegte Aktivitäten werden auf Basis dieser Definitionen gesteuert, von der Erzeugung, über mögliche Zwischenschritte, bis hin zur endgültig bearbeiteten geschlossenen Aktivität. Während des Lebenszykluses der Aktivität kann diese dabei verschiedene Prozesszustände durchlaufen. Die Übergänge von einem Zustand in einen Folgezustand können manuell über die Benutzeroberfläche durch den Benutzer angestoßen, oder durch bestimmte Ereignisse innerhalb des Systems automatisch ausgelöst werden. Für Übergänge können Aktionen definiert werden, die beim Übergang von einem Zustand in den Folgezustand ausgeführt werden. Diese Aktionen können genutzt werden, um weite Teile der Bearbeitung zu unterstützen oder sogar zu automatisieren. Es stehen eine Vielzahl an vordefinierten möglichen Aktionen zur Verfügung. Durch individuell programmierbare Workflows (Java-Schnittstelle) können selbst ungewöhnliche individuelle Anforderungen erfüllt werden, so dass eine optimale Anpassung an exakt die Anforderungen des Unternehmens möglich wird.

Die vom Prozesssystem gesteuerten Aktivitäten können den Nutzern des CRM-Systems allgemein, an Projekte gebunden, oder z.B. an bestimmte Prozessschritte in Verkaufsprozessen gebunden, zur Verfügung gestellt werden. Verknüpfungen mit anderen Aktivitäten und Verkaufsprozessen ermöglichen die Abbildung von Folgeaktivitäten und Aktivitätsketten. Rollenbasierte Zuständigkeiten ermöglichen die Zusammenarbeit im Team.

6.3.2. Der Aktivitätsprozess-Editor

Für die Erstellung und Änderungen von Aktivitätsprozessen steht der Aktivitätsprozess-Editor zur Verfügung, der die Aktivitätsprozesse in einem *State-Chart* darstellt. Aktivitätsprozesse können graphisch angezeigt, erstellt, und verändert werden.

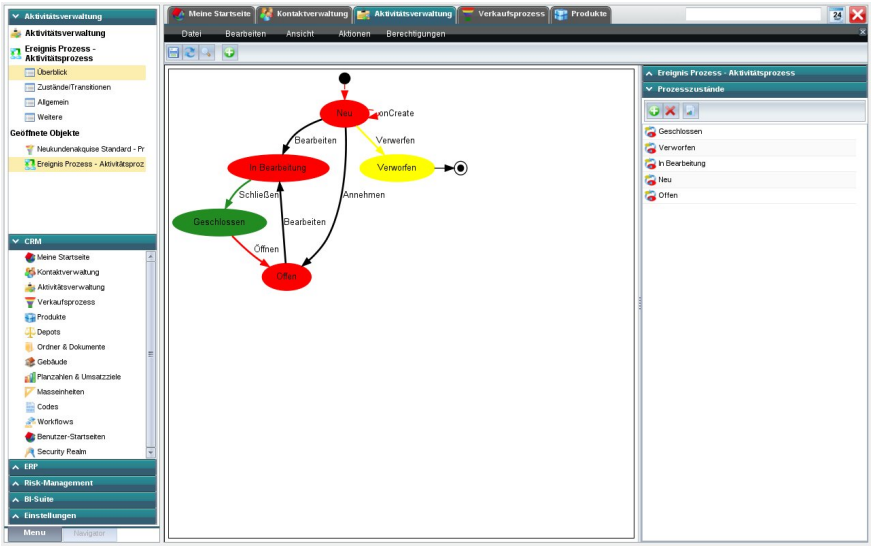


Abbildung 6.8.: Prozesse für Aktivitäten können im Aktivitätsprozess-Editor angelegt und bearbeitet werden

Hauptfenster Im Hauptfenster wird der aktuell geöffnete *Aktivitätsprozess* grapisch als *StateChart* dargestellt. *Prozesszustände* werden als ovale Elemente dargestellt. Die Übergänge sind gerichtete Pfeile. Vom Benutzer per Bedienoberfläche auslösbare Übergänge sind dabei mit durchgehender Linie dargestellt, Automatik-Übergänge (vom System ausgelöste) gestrichelt. Die Farben dienen der Unterscheidung des *Aktivitätsstatus*: Übergänge, die den *Aktivitätsstatus* nicht verändern, werden schwarz dargestellt. Übergänge, die den *Aktivitätsstatus* auf *Offen* setzen, werden rot dargestellt. Die Veränderung auf *Geschlossen* wird grün dargestellt, Überführung in den *Aktivitätsstatus Abgebrochen* wird gelb gekennzeichnet. Ein *Prozesszustand* wird farblich hervorgehoben, wenn für ihn lediglich der entsprechende *Aktivitätsstatus* vorkommen kann. Alle anderen Prozesszustände haben keine Füllung. *Prozesszustände*, aus denen kein Übergänge herausführen, beenden den Prozess und sind Endzustände. Sie sind mit einer doppelten Umrandung gekennzeichnet.

Sidebar Im Sidebar wird das in der Hauptansicht aktuell selektierte Objekt im Eigenschaften-Editor dargestellt. Hier können Sie Attribute verändern und speichern (nicht alle Eigenschaften sind im Hauptfenster grapisch darstellbar). Auf diese weise lassen sich beispielsweise *Aktionen* definieren.

Bitte beachten:

Wenn Sie Prozesse nachträglich verändern, kann sich dieses auf bestehende Aktivitäten auswirken. Dieses kann z.B. dann zu Problemen führen, wenn sich eine bestehende Aktivität in einem *Prozesszustand* befindet, der nun gelöscht wurde (dann gibt es für die Aktivität keine weiteren Übergänge mehr), oder wenn Sie den Prozess zeitweilig in einen inkonsistenten Zustand versetzen, andere Benutzer oder das System jedoch damit arbeiten. Sie können dieses wie folgt vermeiden:

(a) Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine Veränderung bei bestehenden Aktivitäten zu Problemen führt sollten Sie vor Änderung als Administrator den Login sperren und sämtliche zugreifende Server-Prozesse (Workflow-Handler, Email-System usw.) stoppen.

(b) Eine weitere Möglichkeit ist das Klonen des aktuellen Prozesses (*Bearbeiten* → *Klonen*). Nach Fertigstellung können Sie in den *Aktivitätstypen* den neuen Prozess setzen, und ggf. den alten Prozess deaktivieren (*Sicherheit* → *System* → *Deaktiviert*). Bestehende Aktivitäten laufen dann mit dem alten Prozess weiter.

(c) Über eine geschickte Reihenfolge bei Änderungen können Sie unerwünschte Effekte vermeiden: Oft können Sie z.B. Übergänge an der Wurzel beginnend abkoppeln, neue Übergänge und neue Zustände erst nach vollständiger Definition einkoppeln etc.

6.3.3. Aktivitätsprozess

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Aktivitätsprozesses
Beschreibung	Beschreibung des Aktivitätsprozesses
Startzustand	Der Aktivitätszustand, in der sich die Aktivität bei Erzeugung befindet. Sofern ein Übergang mit dem Trigger „`Bei Erzeugung`" aus diesem Zustand herausführt, wird der Übergang ausgelöst. Dieses wird häufig um Ausführen von Aktionen bei Aktivitätserzeugung genutzt
Wizard	Hier kann ein Wizard oder Formular angegeben werden, welches für Aktivitäten bei Erzeugung zur Verfügung gestellt wird

6.3.4. Prozesszustände

Prozesszustände sind die Zustände, in denen sich eine Aktivität befinden kann. Bei Erzeugung wird eine Aktivität mit einem im Prozess definierten Startzustand angelegt. Durch Bearbeitung der Aktivität wird sie in der Regel über diverse Zwischenzustände in einen Endzustand überführt.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Prozesszustandes
Beschreibung	Beschreibung des Prozesszustandes
Wizard	Hier kann ein Wizard oder Formular angegeben werden, welches für Aktivitäten, die sich in diesem Prozesszustand befinden zur Verfügung gestellt wird

6.3.5. Zustandsübergänge

Mit Zustandsübergängen werden Übergänge von einem Prozesszustand in einen Folgezustand definiert. Übergänge können durch den Benutzer auslösbar sein, oder durch Ereignisse innerhalb des Systems ausgelöst werden. Beim Übergang in den Folgezustand werden definierbare *Aktionen* ausgelöst, die die Bearbeitung der Aktivität unterstützen oder sogar automatisieren.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Aktion
Beschreibung	Beschreibung der Aktion
Vorheriger Zustand	Der Zustand, aus dem der Zustandswechsel ausgelöst wird (Wurzel)
Folgezustand Zustand	Der Zustand, in den durch diesen Zustandsübergang gewechselt wird
Fehlerzustand	Hier kann (optional) ein Zustand angegeben werden, in den bei einem Fehler der ausgelösten Aktionen gewechselt werden soll
Aktivitätsstatus	Der Aktivitätsstatus, den die Aktivität nach dem Zustandswechsel hat (wenn leer, keine Veränderung)
Fertigstellungsgrad	Der Fertigstellungsgrad, den die Aktivität nach dem Zustandswechsel hat (wenn leer, keine Veränderung)
Wizard	Hier kann ein Wizard oder Formular angegeben werden, welches dem Benutzer bei Auslösung dieses Überganges zur Verfügung gestellt wird
Auto-Trigger	Das Auslösende Ereignis für diesen Übergang. Wenn keines angegeben ist, wird der Übergang manuell durch Benutzer ausgelöst und in der Benutzeroberfläche verfügbar
Aktionen	Aktionen, die bei diesem Zustandsübergang ausgelöst werden. Sie werden im folgenden beschrieben

6.3.6. Aktionen

Im Eigenschafteneditor können Sie für Übergänge in Aktivitätsprozessen Aktionen festlegen, die bei dem Übergang in den Folgezustand angestoßen werden. In der folgenden Liste finden Sie vordefinierte Aktionen. Über Synchrone- und Asynchrone-Workflows lassen sich individuell programmierte Aktionen einbinden.

Verfügbare Aktionen

Aktion	**Beschreibung**
Aktivität erzeugen	Erzeugt eine neue Aktivität mit einem angegebenen Aktivitätserzeuger. Die erzeugte Aktivität ist Unteraktivität dieser Aktivität und wird verknüpft.
Arbeitsschritt	Führt für eine verknüpfte Aktivität einen Arbeitsschritt (Prozessübergang) aus. Für die verknüpfte Aktivität wird der Übergang mit allen Aktionen ausgeführt.
Zuständigkeit setzen	Setzt die Zuständigkeit für diese Aktivität. Dieses erlaubt z.B. rollenbasierten Wechsel der Zuständigkeit für den Folgezustand
Effektiven Startzeitpunkt setzen	Der effektive Start dieser Aktivität wird gesetzt. Z.B. könnte für eine Aufgabe ein Übergang „Bearbeiten“definiert sein, der u.a. diese Aktion auslöst. So wird unabhängig vom geplanten Start der tatsächliche Startzeitpunkt protokolliert.
Effektiven Endzeitpunkt setzen	Der effektive Endzeitpunkt dieser Aktivität wird gesetzt (s.o.)
Verkaufsprozessaktivität weiterführen	Eine Verkaufsprozessaktivität wird weitergeführt
Lead Erzeugung	Ein Lead wird erzeugt. Dieses kann z.B. für Antworten auf Kampagnengenerierte Emails etc genutz werden.
Verkaufschance erzeugen	Ein verknüpftes Lead wird in eine Verkaufschance überführt.
Vertragsstatus setzen	Der Status eines verknüpften Vertrages (Lead, Verkaufschance, Angebot usw.) wird gesetzt. Beispielsweise können so Leads verworfen und Abbruchgründe definiert werden.
Workflow	Ein Workflow wird ausgeführt bzw. gestartet. Workflows sind Programmpakete, die in das System eingebunden werden können. Es stehen Java-Interfaces für synchrone und asynchrone Workflows zur Verfügung. Verschiedene Workflows sind vordefiniert. Durch die Anlage eigener Workflows können individuelle Prozesse integriert werden.

6.3.7. Aktivitätstypen

Für jeden Typ von Aktivität, für die Sie in ihrem Unternehmen einen eigenen Prozess abbilden möchten, muss zunächst ein Aktivitätstyp angelegt werden. Aktivitätstypen können Sie unter *Aktivitätsverwaltung* → *Einstellungen* → *Aktivitätstyp* anlegen.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Aktivitätstypes
Beschreibung	Beschreibung des Aktivitätstypes
Aktivitätsklasse	Hier geben Sie an, um welchen Aktivitätstyp es sich handelt *Aufgabe, Email, Fax, usw.*
Klassenname	Alternativ kann eine Klassenname (Java-Klasse) angegeben werden. Dieses ermöglicht die Integration individueller Aktivitätstypen die durch eigene Java-Klassen realisiert werden
Gesteuert von	Der Aktivitätsprozess, der diese Aktivität steuert

Tip

(a) Sie können für unterschiedliche Aktivitätstypen auch die gleichen Aktivitätsprozesse verwenden. Dieses kann sinnvoll sein, wenn Sie unterschiedliche Aktivitätstypen zur Unterscheidung verwenden möchten, oder wenn Sie ev. später einen separaten Prozess aufsetzen möchten.

(b) Wir empfehlen das Aufsetzen von Aktivitätstypen für alle Typen von Aktivität innerhalb Ihres Unternehmens, wenn erkennbar ist, dass möglicherweise ein individueller eigener oder aufgesetzt werden könnte. Beachten Sie aber, dass mit zunehmender Anzahl von Aktivitätstypen auch die Übersichtlichkeit sinkt.

Beispiel 1 Sie möchten für Ihre Akquise einen Prozess aufsetzen. In dem hierfür angelegten Verkaufsprozess möchten Sie in neuen Leads eine Aktivität *Telefonat Erstkontakt* bereitstellen, in der es möglich ist, nach Beendigung des Telfonates per Knopfdruck spezifische Aktionen durchzuführen, etwa das Verwerfen des Leads, das Versenden einer Gesprächsnotiz oder Einladung an den Lead-Kontakt und gleichzeitige Überführung des Leads in eine Verkaufschance mit eingeplanter Wiedervorlage etc. Da Sie einen speziellen Aktivitätsprozess verwenden möchten, müssen Sie einen eigenen Aktivitätstyp *Telefonat Erstkontakt* anlegen.

(1) Wechseln Sie in den Reiter *Aktivitätsverwaltung* → *Einstellungen* → *Aktivitätstyp*
(2) Klicken Sie auf *Hinzufügen*
(3) Für den neuen Aktivitätstyp geben Sie den *Namen* `„Telefonat Erstkontakt"` ein.
(4) Wählen Sie für *Gesteuert von* den zuvor angelegten Aktivitätsprozess
(5) Speichern Sie.

6.3.8. Anlegen eines Aktivitätsprozesses

Zum Anlegen und Verwenden eines Aktivitätsprozesses müssen folgende Schritte durchgeführt werden:

(1) Anlagen eines Aktivitätsprozesses.
(2) Anlegen mindestens eines Aktivitätstyps, der diesen Prozess verwendet.
(3) Anlegen mindestens eines Aktivitätserzeugers, der Aktivitäten mit dem zuvor angelegten Aktivitätstyp erzeugt.

Anlegen eines Aktivitätsprozesses

Einen Aktivitätsprozess erstellen Sie wie folgt:

(1) Wechseln Sie in den Reiter *Aktivitätsverwaltung* → *Einstellungen* → *Aktivitätsprozess*.
(2) Klicken Sie auf *Hinzufügen*
(3) Geben Sie einen Namen für den Aktivitätsprozess ein.
(4) Klicken Sie auf *Speichern*. Der Prozess wird nun angelegt.
(5) In der Frage zum öffnen klicken Sie auf *Öffnen*. Der Prozess wird im Aktivitätsprozess-Editor geöffnet.
(6) Klicken Sie im Hauptfenster mit der rechten Maustaste auf den Startzustand (schwarzer Kreis) und wählen Sie im Kontextmenu *Neuer Zustand*
(7) Geben Sie einen Namen für den Neuen Zustand ein
(8) Wiederholen Sie den Vorgang für weitere Zustände
(9) Klicken Sie im Hauptfenster mit der rechten Maustaste auf den Startzustand (schwarzer Kreis) und wählen Sie im Kontextmenu *Startzustand setzen*
(10) Klicken Sie auf einen Zustand, der Startzustand sein soll
(11) Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Zustand und wählen Sie im Kontextmenu *Neue Transition*
(12) Klicken Sie auf einen Zustand, der Ziel für den Zustandwechsel (Transition) sein soll und geben Sie einen Namen ein
(13) Im Kontextmenu der Zustände können Sie nun weitere Einstellungen vornehmen.
(14) Weitere Einstellungen sowie Aktionen können Sie auch im Eigenschaftseditor (rechter Sidebar) definieren. Wählen Sie dafür ein Objekt im Hauptfenster (linke Maustaste). Nehmen Sie anschließend die gewünschten Änderungen vor im Eigenschaftseditor vor.

6.4. Aktivitätserzeuger

Aktivitätserzeuger dienen zur weiteren Flexibilisierung beim Erzeugung von Aktivitäten. Anstatt Aktivitäten eines angelegten Aktivitätstypes direkt anzulegen, wird ein Aktivitätserzeuger zwischengeschaltet. Dieser kann die erzeugte Aktivität konfigurieren, so dass Aktivitätsprozesse und Aktivitätstypen möglichst wiederverwendbar bleiben: Ein Aktivitätsprozess kann von mehreren Aktivitätstypen verwendet werden. Ein Aktivitätstyp kann von mehreren Aktivitätserzeugern verwendet werden.

Der Erzeuger kann Felder wie den Namen oder die Beschreibung der Aktivität vordefinieren. Ebenso trifft er Zuordnungen, etwa zu Aktivitätsgruppen (Aktivitätstrackern, Kategorien, Projekten, Meilensteinen usw). Bei Nachrichten (*Email, Fax, Mailing* kann er einen Template-Kontext vorgeben.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Aktivitätserzeugers
Beschreibung	Beschreibung des Aktivitätserzeugers
Aktivitätsname	Name der zu erzeugenden Aktivität. Es können Template-Parameter verwendet werden.
Aktivitätsbeschreibung	Beschreibung der erzeugten Aktivität
Aktivitätstyp	Der Aktivitätstyp der erzeugten Aktivität
Priorität	die Priorität der erzeugten Aktivität
Wizard	Ein Wizard oder Formular, welches bei Erzeugung verwendet werden soll
Aktivitätsgruppern	Aktivitätsgruppen, die der Aktivität zugewiesen werden (z.B. zur Organisation Ihrer Aktivitäten)
Ressourcen	Ressourcen, die der Aktivität zugewiesen werden

Bei Erzeugern für Ereignisse

Attribut	Beschreibung
Ereignistyp	Typ des Ereignisses (z.B. *Supportanfrage, Anforderung, Fehlermeldung*)
Schweregrad	Der Schweregrad des Ereignisses, z.B. *Trivial,..., Kritisch, Blocker*. Neben der Priorität und der Kundenzufriedenheit (s.u.) wird dieses Attribut häufig zur Bestimmung der Bearbeitungsreihenfolge genutzt

Herkunft/Ursache	Hier können unterschiedliche Herkunften unterschieden werden, z.B. *Anwender, Test,Forumeintrag*
Reproduzierbarkeit	Angaben zur Reproduzierbarkeit z.B. bei Fehlern
Kundenzufriedenheit	Angaben inwieweit die Kundenzufriedenheit beeinträchtigt ist. Neben der Priorität und dem Schweregrad wird dieses Attribut häufig zur Bestimmung der Bearbeitungsreihenfolge genutzt

Bei Erzeugern für Emails, Mailing, Faxe

Attribut	**Beschreibung**
Template Kontext	Der Templatekontext für diese Aktivität. Sofern verfügbar können Nutzer Templates aus diesem Templatekontext wählen und wechseln
Standard-Template	Das bei Erzeugung gesetzte Template

6.5. Templating-Engine

6.5.1. Einführung

inventix CRM beinhaltet eine leistungsfähige Templating-Engine, die die Benutzer bei der alltäglichen Korrespondenz und Dokumentenerstellung unterstützen kann. Die Templating-Engine kann für die automatische Befüllung diverser Eingabefelder des CRM-Systems genutzt werden (z.B. Email-Betreff, Email-Text), insbesondere aber auch für die teil- oder vollautomatische Erzeugung von Dokumenten. Häufig ist die Erstellung solcher Dokumente mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden. Die leistungsfähigen Funktionen des CRM-Systems können zu einer enormen Arbeitserleichterung einerseits führen, andererseits können sie durch gut aufgebaute Vorlagen die Qualität der Korrespondenz oft erheblich erhöhen.

Um eine maximal mögliche Unterstützung der Benutzer zu gewährleisten, und um Dokumenterzeugung mit bestmöglicher Qualität zu erzielen, haben wir einige der leistungsfähigsten Software-Lösungen integriert, die für die Büro-Korrespondenz sowie den Satz von typographischen Dokumenten verfügbar sind. Hierzu gehören FreeMarker, OpenOffice, JasperReports, sowie das Satz-System LaTeX. Darüberhinaus bieten wir Java-Schnittstellen, mit denen auch ungewöhnliche Anforderungen erfüllt werden können.

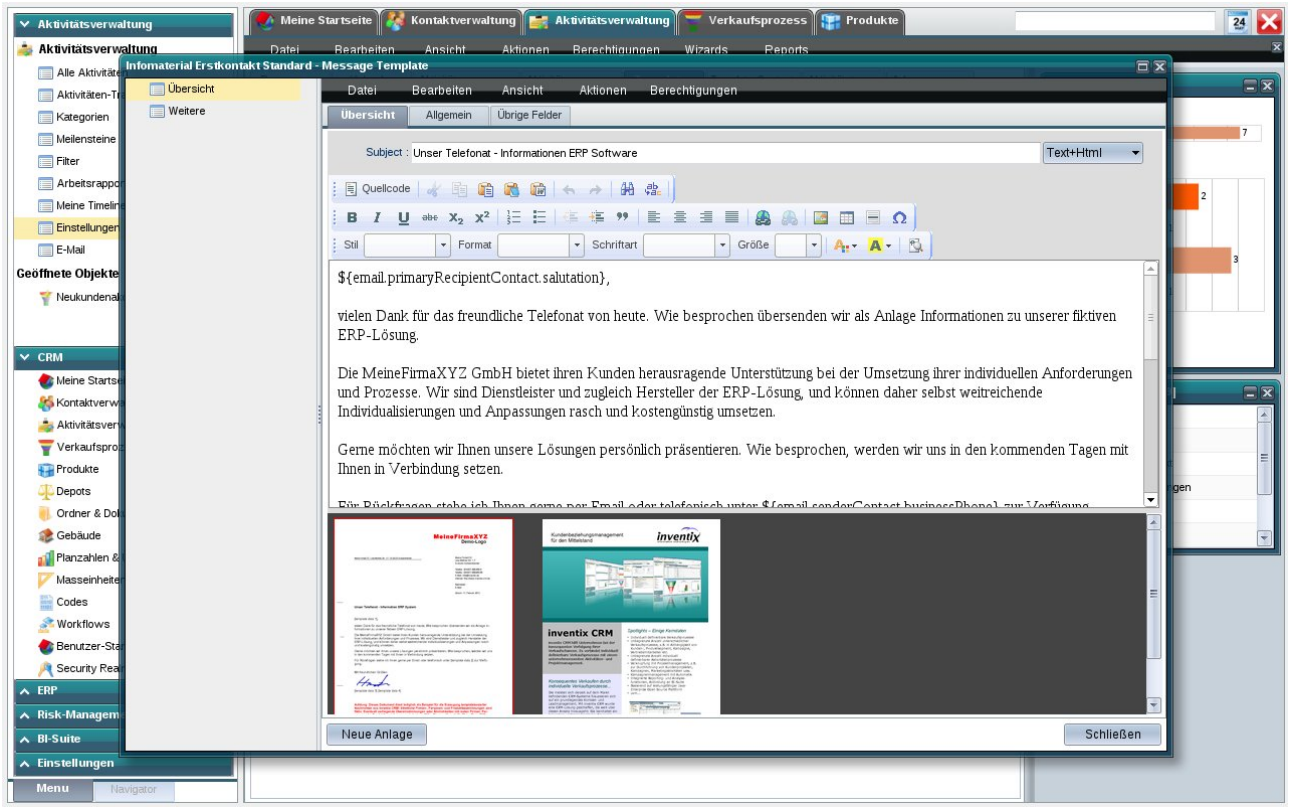


Abbildung 6.9.: Beispielhaft ein Template für eine Email mit angehängten Medien-Templates.

6.5.2. Templates

Vorlagen für Emails, Faxe sowie Mailings, können Sie unter *Aktivitätsmanagement* → *Einstellungen* → *Templates* als *Template* anlegen. Um eine flexible Nutzung zu ermöglichen, können

Templates für alle dieser Aktivitäten genutzt werden.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Templates
Beschreibung	Beschreibung des Templates
Email-Betreff	Betreff der Email (Nur bei Verwendung in einer Email)
Email-Text	Text der Email (Nur bei Verwendung in einer Email)
Aktivitätsname	Der Name, der für die Aktivität standardmäßig gesetzt wird
Wizard	Ein Wizard oder Formular für die Eingabe von Template-Feldern
HTML-Format	Format der Email (Nur bei verwendung bei Emails)
Template-Prozessor	Hier kann eine Java-Klasse für einen individuellen Template-Prozessor angegeben werden
Medien Templates	Hier können Templates für Medien angegeben werden. Für eine Email sind dieses Anlagen, für Mailings und Faxe zu versendende Dokumente

6.5.3. Medien-Templates

Medien-Templates sind Templates für Dokumente. Wärend ein *Template* gem. Kap. 6.5.2 ein Template für eine komplette Nachricht ist (Email, Fax, Mailing), und z.B. Template-Elemente für Eingabefelder und mehrere Medien-Templates enthalten kann, ist ein Medien-Template immer für ein Dokument. Einem Medien-Template ist eine Template-Datei zugewiesen (z.B. OpenOffice oder LaTeX), aus der dann bei Anwendung des Templates auf eine Aktivität ein Dokument erzeugt wird.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Medien-Templates
Beschreibung	Beschreibung des Templatekontextes
Inhaltsname	Der Dateiname ohne Dateiendung, mit dem die Datei der Aktivität hinzugefügt wird. Dieses ist z.B. für Emails von Bedeutung, da die Datei als Anhang mit dieser Bezeichnung angefügt wird
Wizard	Ein Wizard oder Formular für die Eingabe von Template-Feldern

Nicht für Email	Wenn dieses Feld gesetzt ist, wird dieses Medien-Template nicht für die Erzeugung von Emails genutzt. Auf dieses Weise kann man erreichen, dass bestimmte Templates nur für bestimmte Nachrichten-Formate verwendet werden.
Nicht für Fax	Wenn dieses Feld gesetzt ist, wird dieses Medien-Template nicht für die Erzeugung von Fax-Nachrichten genutzt.
Nicht für Mailing	Wenn dieses Feld gesetzt ist, wird dieses Medien-Template nicht für die Erzeugung von Mailings genutzt.
Template-Prozessor	Hier kann eine Java-Klasse für einen individuellen Template-Prozessor angegeben werden.
Dateien	Die eigentliche Template Datei, die als Anhang hochgeladen wird.

6.5.4. Templatekontext

Ein Templatekontext dient dazu, einer bestimmten Situation (Kontext) bestimmte Templates zuzuordnen, die gleichwertig alternativ genutzt werden können. D.h. für bestimmte Situationen, in denen man eine templatebasierte Nachricht zur Verfügung stellen möchte, kann man einen Templatekontext zur Verfügung stellen. Die Benutzer können dann zwischen den dem Templatekontext zugeordneten Templates wählen und zwischen ihnen wechseln. Dieses soll an einem Beispiel erläutert werden:

Beispiel In einem Prozess für ein Telefonat *Erstkontakt* soll nach Beendigung des Telefonates das Versenden einer Gesprächsnotiz oder Einladung per Knopfdruck möglich sein. Je nach Verlauf des Telefonates sollen möglicherweise komplett verschiedene Templates genutzt werden. Hier bietet sich die Erzeugung eines Templatekontextes *Gesprächsnotiz Erstkontakt* an, in dem dann die verschiedenen Templates enthalten sind.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name des Templatekontextes
Beschreibung	Beschreibung des Templatekontextes
Standard-Template	Das Template, welches Standardmäßig für diesen Templatekontext gesetzt wird
Email-Erzeuger	Der Aktivitätenerzeuger, der für die Erzeugung von Emails mit diesem Templatekontext verendet wird
Mailing-Erzeuger	Der Aktivitätenerzeuger, der für die Erzeugung von Mailings mit diesem Templatekontext verendet wird

Fax-Erzeuger	Der Aktivitätenerzeuger, der für die Erzeugung von Fax-Nachrichten mit diesem Templatekontext verendet wird
Templates	Hier können Templates diesem Templatekontext zugeordnet werden

6.5.5. Template-Syntax

Bei Anwendung von Templates werden im Füllvorgang die durch das Template gesteuerten Felder mit den gewünschten Daten gefüllt. Medien-Templates werden mit Daten zusammengeführt und die erzeugten Dateien werden den entsprechenden Aktivitäten (Email, Fax, Mailing) im Ausgabeformat (üblicherweise PDF) angefügt.

Während des Füllvorganges werden die entsprechenden Felder und Template-Dateien vom System eingelesen. Die eingelesenen Daten werden auf Templatebefehle durchsucht, die in einer entsprechenden Syntax vorhanden sein müssen. Erkannte Befehle werden ausgeführt und die entsprechenden Inhaltsbereiche ersetzt.

Für den Füllvorgang wird die Templating-Engine *FreeMarker* verwendet. Die in Templates unterstützte Syntax entspricht weitgehend der *FreeMarker* Template-Syntax. Für den Zugriff auf Daten des CRM-Systems bilden wir die Objekte des Systems mit der im folgenden beschriebenen Platzhaltern ab. Die aufgeführten Platzhalter erlauben den Zugriff auf verknüpfte Objekte über beliebige Ebenen.

Grundsätzlich wird der Zugriff auf Objektfelder über den Objektbaum unterstützt (z.B. `"email.masterContract.customer.fullName"`). Um Schreibarbeit zu ersparen, werden diverse Objekte als Wurzelobjekte zur Verfügung gestellt.

Vordefinierte Wurzelobjekte

Platzhalter	Beschreibung
root	Das Wurzelobjekt. Bei Templates für Aktivitäten ist es die Aktivität. Bei Templates für Verträge ist es der Vertrag (Angebote, Rechnungen etc).
activity	Die Aktivität, auf die das Tempalte angewendet wird. Zusätzlich ist der Zugriff über die folgenden drei klassenspezifischen Platzhalter möglich
email	Die Email, auf die das Template angewendet wird (Nur bei Anwendung auf Email)
fax	Das Fax, auf das das Template angewendet wird (Nur bei Anwendung auf Fax)
mailing	Das Mailing, auf das das Template angewendet wird (Nur bei Anwendung auf Mailing)
contract	Der Vertrag, aus dem Kontext (z.B. *Lead, Verkaufschance, ..., Rechnung.*
customer	Der Kunde, aus dem Kontext.
contact	Der Kontakt, aus dem Kontext.

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Aktivitäten

Platzhalter	**Beschreibung**
name	Der Name der Aktivität
description	Die Beschreibung der Aktivität
activityNumber	Die Aktivitätsnummer
priority	Die Priorität
scheduledStart	Der geplante Start
scheduledEnd	Das geplante Ende
actualEnd	Das tatsächliche Ende
actualStart	Der tatsächliche Start
dueBy	Das Fälligkeitsdatum
assignedTo	Der zuständige Kontakt für diese Aktivität
sender	Die Absendeadresse (Email-Adresse, Faxnummer)
senderContact	Der Kontakt des Versenders. Der Kontakt, dem die Absenderadresse zugeordnet ist
recipient	Die Emfängeradresse
recipientContact	Der Kontakt zur Empfängeradresse
masterContract	Der verknüpfte Hauptvertrag. Dieses ist z.B. die verknüpfte Verkaufschance
derivedFrom	Wenn diese Aktivität aus einer anderen heraus erzeugt wurde, können Sie diese selektieren. Auf diese Weise kann z.B. auf Daten eines Telefonates aus einer Gesprächsnotiz zugegriffen werden.

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Verträgen

Platzhalter	**Beschreibung**
name	Der Name des Vertrages
description	Die Beschreibung des Vertrages
contractNumber	Die Vertragsnummer
priority	Die Priorität
activeOn	Das Datum *Aktiv ab*

expiresOn	Das Datum *Gültig bis*
cancelOn	Das Datum *Verwerfen ab*
closedOn	Das Datum *Geschlossen ab*
contractState	Der Vertragsstatus
customer	der Kunde
salesRep	Der Vertriebsmitarbeiter
totalAmount	Der Gesamtbetrag der Positionen, ohne Steuern
totalAmountIncludingTax	Der Gesamtbetrag der Positionen, mit Steuern.
positions	Die Positionen. Zurückgegeben wird eine Liste.
taxPositions	Die Steuer-Positionen. Zurückgegeben wird eine Liste.

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Verträgspositionen

Platzhalter	**Beschreibung**
name	Der Name der Position
description	Die Beschreibung des Vertrages
positionNumber	Die Positionsnummer
quantity	Die Menge
uom	Die Mengeneinheit
pricePerUnit	Die Preis pro Preiseinheit
priceUom	Die Preiseinheit
positionAmount	Der Gesamtpreis der Position

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Kontakten

Platzhalter	**Beschreibung**
fullName	Der volle Name
firstName	Der Vorname (nur bei Personen)
lastName	Der Nachname (nur bei Personen)
salutation	Begrüßungsformel (z.B. Sehr geehrter Herr Mustermann

email	Emailadresse des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die persönliche Geschäftsadresse verwendet. Andernfalls werden die Sekretär-, oder ggf. die Firmenadresse verwendet
phone	Telefonnummer des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die persönliche Durchwahl verwendet. Andernfalls werden die Sekretär-, oder ggf. die Rufnummer der Zentrale verwendet
fax	Faxnummer des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die persönliche Durchwahl verwendet. Andernfalls werden die Sekretär-, oder ggf. die Rufnummer der Zentrale verwendet
businessEmail	Geschäfts-Emailadresse des Kontaktes
businessPhone	Telefonnummer des Kontaktes (Durchwahl)
businessFax	Faxnummer des Kontaktes (Durchwahl)
companyEmail	Emailadresse Zentrale
companyPhone	Telefonnummer Zentrale
companyFax	Faxnummer Zentrale
postalAddress	Die Postadresse des Kontaktes.
postalAddressMail	Die Postadresse des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die Postfach-Adresse verwendet.
quoteAddress	Die Postadresse, die für Angebote verwendet werden soll.
deliveryAddress	Die Postadresse, die für Lieferungen verwendet werden soll.
invoiceAddress	Die Postadresse, die für Rechnungen verwendet werden soll.
accountManager	Der Account-Manager für diesen Kontakt

6.5.6. Beispiele

„`${customer.fullName}`" wird mit dem Feld Voller Name des Kunden gefüllt.

„`${contract.contractNumber}`" wird mit der Vertragsnummer gefüllt.

Das folgende Beispiel zeigt die Verwendung von *FreeMarker-Syntax*:

```
[#if (activity.derivedFrom)??] ${activity.derivedFrom.activityNumber} [/#if]
```

6.6. Aktivitätsgruppen

Aktivitätsgruppen dienen zur strukturierten Verwaltung von Aktivitäten innerhalb Ihres Unternehmens. Neben der manuellen Zuordnung von Aktivitäten zu Aktivitätsgruppen werden Aktivitäten bei Erzeugung durch den Aktivitätserzeuger automatisch festgelegten Aktivitätsgruppen zugewiesen.

Innerhalb von Aktivitätsgruppen können eigene *Gespeicherte Suchen* definiert werden. Durch Kombination von *Aktivitätstrackern, Aktivitätskategorien, Meilensteinen, Gespeicherten Suchen* lassen sich effiziente Strukturen z.B. zur Abwicklung von Projekten, für Supportbearbeitung, Anfragebearbeitung, Kampagnen usw. aufsetzen.

7. Verkaufsprozessmanagement

7.1. Einführung

Neben der Unterstützung von Aktivitätsprozessen, also Prozessen für einzelne oder miteinander verknüpfte Aktivitäten, beinhaltet inventix CRM ein Prozesssystem, welches den gesamten Lebenszyklus von Kunden- bzw. Geschäftsbeziehungen abdeckt. Das in diesem Kapitel dargestellt *Verkaufsprozessmanagement* bildet hierfür einen wichtigen Baustein.

Das Prozesssystem zur Steuerung und Unterstützung von Vertriebsprozessen bietet die Möglichkeit, einen oder mehrere Verkaufsprozesse anzulegen. Diese definieren Prozessphasen mit Prozessaktivitäten sowie den Vertriebsmitarbeitern in bestimmten Phasen zur Verfügung gestellte Aktivitätserzeuger, Medien und Dokumente. Die Verknüpfung von Aktivitäts- und Verkaufsprozessen ermöglicht eine optimale Unterstützung der Vertriebsmitarbeiter. Durch die flexible Ausgestaltung des Systems, ggf. durch Einbindung individuell programmierter Prozess-Handler (Java), kann eine ansonsten nicht erreichbare Tiefe der Prozessunterstützung erzielt werden.

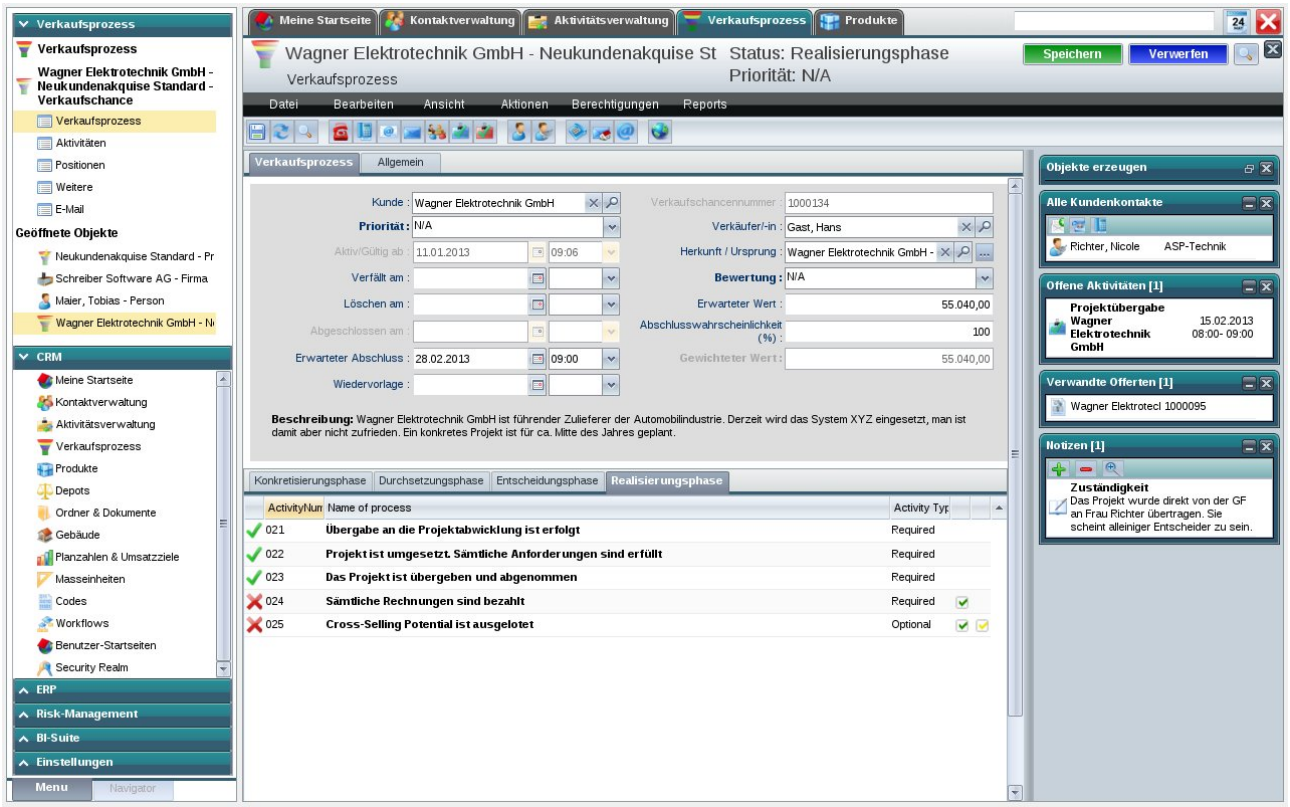


Abbildung 7.1.: Ansicht auf eine Verkaufschance mit Phasenaktivitäten

7.1.1. Der Verkaufsprozess-Editor

Wie bei den Prozessen für Aktivitäten steht für die Erstellung und Änderungen von Verkaufsprozessen der Verkaufsprozess-Editor zur Verfügung, der die Verkaufsprozesse in einem *State-Chart* darstellt. Verkaufsprozesse können graphisch angezeigt, erstellt, und verändert werden.

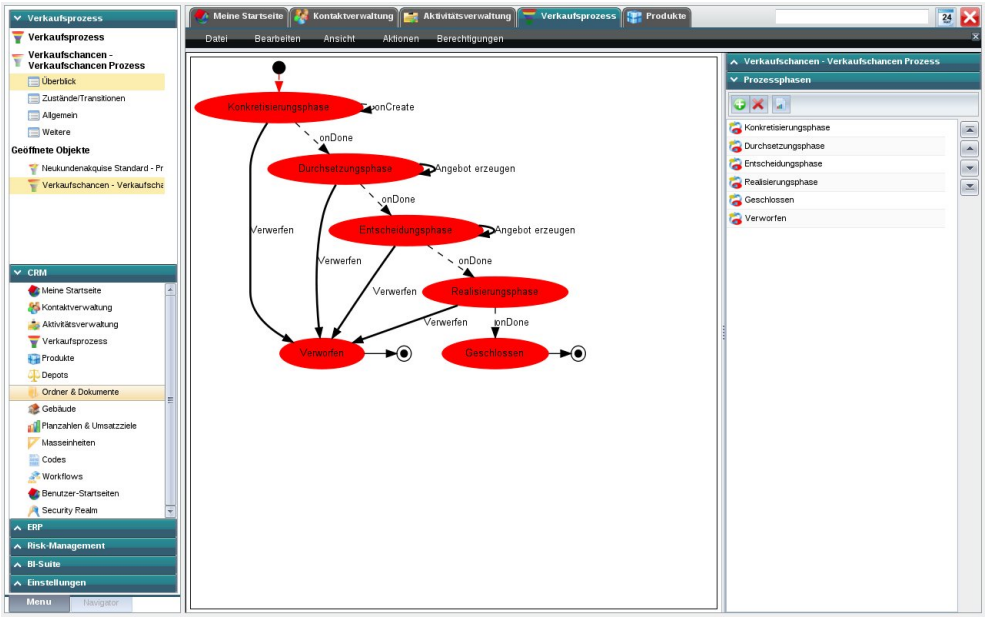


Abbildung 7.2.: Verkaufsprozesse können mit dem Verkaufsprozess-Editor angelegt und bearbeitet werden

Hauptfenster Im Hauptfenster wird der aktuell geöffnete *Verkaufsprozess* grapisch als *StateChart* dargestellt. *Prozesszustände* werden als ovale Elemente dargestellt. Die Übergänge sind gerichtete Pfeile. Vom Benutzer per Bedienoberfläche auslösbare Übergänge sind dabei mit durchgehender Linie dargestellt, Automatik-Übergänge (vom System ausgelöste) gestrichelt.

Sidebar Im Sidebar wird das in der Hauptansicht aktuell selektierte Objekt im Eigenschaften-Editor dargestellt. Hier können Sie Attribute verändern und speichern (nicht alle Eigenschaften sind im Hauptfenster grapisch darstellbar). Auf diese weise lassen sich beispielsweise *Aktionen* für Statusübergänge definieren.

Bitte beachten:

Wenn Sie Prozesse nachträglich verändern, kann sich dieses auf bestehende Verkaufsvorgänge auswirken. Dieses kann z.B. dann zu Problemen führen, wenn sich ein bestehender Verkaufsvorgang in einem *Prozesszustand* befindet, der nun gelöscht wurde (dann gibt es für den Verkaufsvorgang keine weiteren Übergänge mehr), oder wenn Sie den Prozess zeitweilig in einen inkonsistenten Zustand versetzen, andere Benutzer oder das System jedoch damit arbeiten. Sie können dieses wie folgt vermeiden:

(a) Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine Veränderung bei bestehenden Verkaufsvorgängen zu Problemen führt sollten Sie vor Änderung als Administrator den Login sperren und sämtliche zugreifende Server-Prozesse (Workflow-Handler, Email-System usw.) stoppen.
(b) Eine weitere Möglichkeit ist das Klonen des aktuellen Prozesses (*Bearbeiten* → *Klonen*).
(c) Über eine geschickte Reihenfolge bei Änderungen können Sie unerwünschte Effekte vermeiden: Oft können Sie z.B. Übergänge an der Wurzel beginnend abkoppeln, neue Übergänge und neue Zustände erst nach vollständiger Definition einkoppeln etc.

7.2. Verkaufsprozesse

Ein *Verkaufsprozess* definiert einen verbindlichen Rahmen für das Vorgehen beim Bearbeiten und Verfolgen von Leads, Verkaufschancen, Angeboten usw.. Für jeden Vorgangs- bzw. Vertragstyp (Potentielles Lead, Lead, Verkaufschance, Angebot, Auftrag, Rechnung) muss mindestens ein Prozess angelegt werden. Eine flexible Verknüpfung von Prozessen kann über entsprechende Aktionen bei Zustandsübergängen erfolgen.

Innerhalb eines Unternehmens können mehrere Verkaufsprozesse angelegt werden, etwa für unterschiedliche Produkte oder Produktgruppen, Neukunden vs. Bestandskunden etc.

Anlegen von Verkaufsprozessen

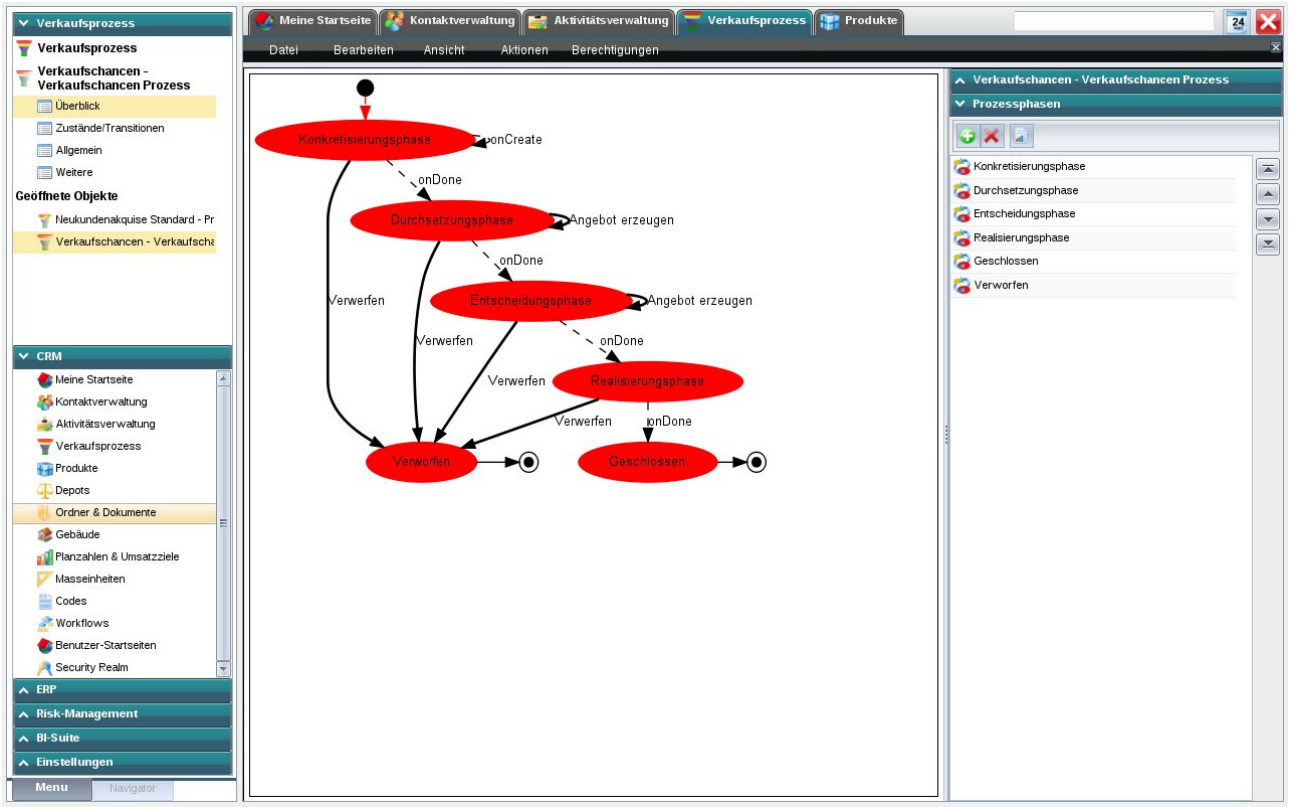


Abbildung 7.3.: Ein Verkaufsprozess für Verkaufschancen mit mehreren Prozessphasen

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Verkaufsprozesses
Beschreibung	Beschreibung des Verkaufsprozesses
Startzustand	Der Zustand, in der sich der Verkaufsvorgang bei Erzeugung befindet. Sofern ein Übergang mit dem Trigger `„Bei Erzeugung"` aus diesem Zustand herausführt, wird der Übergang ausgelöst. Dieses wird häufig um Ausführen von Aktionen bei Vorgangserzeugung genutzt

7.2.1. Prozesszustände/Prozessphasen

Prozesszustände sind die Zustände, in denen sich ein Verkaufsvorgang bzw. ein Vertrag befinden kann. Bei Erzeugung wird ein Verkaufsvorgang mit einem im Prozess definierten Startzustand angelegt. Durch Bearbeitung wird ein Verkaufsvorgang in der Regel über diverse Zwischenzustände in einen Endzustand überführt.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Prozesszustandes
Beschreibung	Beschreibung des Prozesszustandes

7.2.2. Prozessaktivitäten

Innerhalb von Prozesszuständen können *Prozessaktivitäten* angelegt werden. Diese können jeweils optional, oder zwingend sein. Nach Erledigung sämtlicher Prozessaktivitäten wird ein Zustandsübergang mit dem Trigger „`Prozessaktivitäten erledigt"` ausgelöst.

Abbildung 7.4.: Darstellung der Prozessaktivitäten in einer Verkaufschance

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name der Prozessaktivität
Beschreibung	Beschreibung der Prozessaktivität
Typ	Gibt an, ob die Prozessaktivität optional oder zwingend ist

Prozessor-Klasse	Hier kann eine eigene Java-Klasse für diese Prozessaktivität angegeben werden.

7.2.3. Zustandsübergänge

Mit Zustandsübergängen werden Übergänge von einem Prozesszustand in einen Folgezustand definiert. Übergänge können durch den Benutzer auslösbar sein, oder durch Ereignisse innerhalb des Systems ausgelöst werden. Beim Übergang in den Folgezustand werden definierbare *Aktionen* ausgelöst, die die Bearbeitung des Verkaufsvorganges unterstützen.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Aktion
Beschreibung	Beschreibung der Aktion
Vorheriger Zustand	Der Zustand, aus dem der Zustandswechsel ausgelöst wird (Wurzel)
Folgezustand Zustand	Der Zustand, in den durch diesen Zustandsübergang gewechselt wird
Fehlerzustand	Hier kann (optional) ein Zustand angegeben werden, in den bei einem Fehler der ausgelösten Aktionen gewechselt werden soll
Vertragsstatus	Der Vertragsstatus, den der Verkaufsvorgang nach dem Zustandswechsel hat (wenn leer, keine Veränderung)
Abschluss-wahrscheinlichkeit	Die Abschlusswahrscheinlichkeit, die dem Verkaufsvorgang nach Übergang in den Folgezustand zugewiesen wird (wenn leer, keine Veränderung)
Auto-Trigger	Das Auslösende Ereignis für diesen Übergang. Wenn keines angegeben ist, wird der Übergang manuell durch Benutzer ausgelöst und in der Benutzeroberfläche verfügbar
Aktionen	Aktionen, die bei diesem Zustandsübergang ausgelöst werden. Sie werden im folgenden beschrieben

7.2.4. Aktionen

Im Eigenschafteneditor können Sie für Übergänge in Verkaufsprozessen Aktionen festlegen, die bei dem Übergang in den Folgezustand angestoßen werden. In der folgenden Liste finden Sie vordefinierte Aktionen. Über Synchrone- und Asynchrone-Workflows lassen sich individuell programmierte Aktionen einbinden.

Verfügbare Aktionen

Aktion	**Beschreibung**
Aktivität erzeugen	Erzeugt eine neue Aktivität mit einem angegebenen Aktivitätserzeuger. Die erzeugte Aktivität wird mit diesem Verkaufsvorgang oder Vertrag verknüpft.
Vertrag erzeugen	Erzeugt einen Verkaufsvorgang oder Vertrag mit dem angegebenen Verkaufsprozess. Sie können so z.B. aus einem Lead eine Verkaufschance mit dem angegebenen Verkaufschancenprozess erzeugen.
Zuständigkeit setzen	Setzt die Zuständigkeit für diesen Vertrag. Dieses erlaubt z.B. rollenbasierten Wechsel der Zuständigkeit für den Folgezustand
Vertragsdokumente erzeugen	Erzeugt Vertragsdokumente. Für jede Template-Datei wird dem Vertrag die entsprechde Ausgabe angehängt
Vertragsnummer erzeugen	Erzeugt eine eindeutige Nummer für diesen Vertrag, sofern diese noch nicht vergeben ist (Rechnungsnummer etc.).
Verknüpften Vertrag weiterführen	Löst einen Übergang bei einem verknüpften Vertrag aus. Hierdurch können z.B. Übergänge bei Angebotsannahme in der Verkaufschance ausgelöst werden.
Vertragsstatus wählen	Bei Auslösung wird dem Benutzer ein Dialog zur Auswahl des Vertragsstatus angezeigt. Dieses ermöglicht z.B. die Unterscheidung von Gründen für das Verwerfen von Verkaufschancen
Aktiv/Gültig ab setzen	Setzen des Attributs „Aktiv/Gültig ab“. des Vertrages
Verwerfen ab	Setzen des Attributs „Verwerfen ab“. des Vertrages
Ungültig ab setzen	Setzen des Attributs „Ungültig ab“. des Vertrages
Löschen am setzen	Setzen des Attributs „Löschen am“. des Vertrages
Attribut setzen	Diese Aktion ermöglicht das Setzen von beliebigen Attributen.
Eigenschaft setzen	Diese Aktion ermöglicht das Setzen und Ändern von *Eigenschaften* dieses Vertrages.
Wiedervorlage setzen	Die Wiedervorlage des Vertrages wird gesetzt

Workflow	Ein Workflow wird ausgeführt bzw. gestartet. Workflows sind Programmpakete, die in das System eingebunden werden können. Es stehen Java-Interfaces für synchrone und asynchrone Workflows zur Verfügung. Verschiedene Workflows sind vordefiniert. Durch die Anlage eigener Workflows können individuelle Prozesse integriert werden.

7.2.5. Zuweisungen zu Aktivitätserzeugern und Medien

Über Zuweisungen können Verkaufsprozessen Aktivitätserzeuger und Medien angehängt werden, die in definierten Vertragsstati bei der Bearbeitung des Vorganges bereitgestellt werden.

Häufig verwendete Attribute

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Zuweisung. Der Name wird im Verkaufsvorgang angezeigt.
Beschreibung	Beschreibung der Zuweisung
Vertragsstatus	Eine Liste mit Vertragsstati, in denen diese Zuweisung aktiv ist
Aktivitätserzeuger	Der Aktivitätserzeuger für die Erzeugung der Aktivität
Template-Kontext	Der Template-Kontext für erzeugte Nachrichten. Ein Template-Kontext beinhaltet Templates, die dem Benutzer alternativ bereitgestellt werden.
Template	Das voreingestellte Template für erzeugte Nachrichten.

7.2.6. Anlegen von Verkaufsprozessen

Voraussetzung für das Anlegen eines Verkaufsprozesses ist, dass die in Ihrem Unternehmen verwendeten Vertragsstati definiert sind. Diese werden in der Regel im Rahmen der Systemkonfiguration festgelegt. Jede Prozessphase, die Sie unterscheiden möchten, muss einem Vertragsstatus zugewiesen werden.

Zum Anlegen und Verwenden eines Verkaufsprozessen müssen folgende Schritte durchgeführt werden:

(1) Anlagen eines Verkaufsprozesses.
(2) Anlegen der Prozessphasen.
(3) Anlegen der Verkaufsprozessaktivitäten.
(4) Anlegen von Hilfsmitteln, die innerhalb der Phasen zur Verfügung stehen sollen.

Anlegen eines Verkaufsprozesses

Einen Verkaufsprozesse erstellen Sie wie folgt:

(1) Wechseln Sie in den Reiter *Verkaufsprozessmanagement* → *Verkaufsprozess*.
(2) Klicken Sie auf *Hinzufügen*
(3) Geben Sie einen Namen für den Verkaufsprozess ein.
(4) Klicken Sie auf *Speichern*. Der Prozess wird nun angelegt.
(5) In der Frage zum öffnen klicken Sie auf *Öffnen*.

Anlegen von Verkaufsprozessesphasen

Einen Verkaufsprozesse erstellen Sie wie folgt:

(1) Klicken Sie im Hauptfenster des Verkaufsprozesses, in den die Prozesszustände/Prozessphasen dargestellt werden, auf *Hinzufügen*
(2) Geben Sie einen Namen für die Prozessphase ein. Häufig entspricht dieser dem zugewiesenen Vertragsstatus. Dieses ist jedoch nicht zwingend.
(3) Geben Sie den Vertragsstatus ein, den der Vertrag in dieser Phase haben soll.
(4) Geben Sie den Wert der geschätzten Abschlusswahrscheinlichkeit zu Beginn dieser Phase ein.
(5) Klicken Sie auf *Speichern*.

Anlegen von Verkaufsprozessesaktivitäten

Innerhalb der angelegten Phase können Sie Verkaufsprozessaktivitäten anlegen

(1) Klicken Sie in der Liste für Prozessaktivitäten der Prozessphase auf *Hinzufügen*
(2) Wählen Sie den Typ der Prozessaktivität. Je nach CRM-Version und Installation können unterschiedliche Typen zur Verfügung stehen. Wir gehen im folgenden von einer einfachen Aufgabe ohne Verlinkung zu Aktivitäten aus.
(3) Geben Sie einen Namen für die Prozessaktivität ein. Dieser wird später in der Liste der Prozessaktivitäten dargestellt.
(4) Geben Sie (optinal) eine Beschreibung für die Prozessaktivität ein.
(5) Wählen Sie den Typ der Prozessaktivität (*Zwingend, Optional*).
(6) Klicken Sie auf *Speichern*.

Wiederholen Sie die Schritte für weitere Prozessaktivitäten. Die Reihenfolge der Aktivitäten können Sie über die Schaltflächen am rechten Rand der Liste verändern.

7.3. Vertragstypen

Zur stukturierten Durchführung von Vertriebsprozessen werden in inventix CRM folgende Vertagstypen *Potentielles Lead, Lead, Verkaufschance, Angebot, Auftrag, Rechnung* verwendet.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name des Vertrages
Beschreibung	Beschreibung des Vertrages
Vertragsnummer	Die Vertragsnummer
Kampagne	Die Kampagne, sofern dieses der Vertrag aus einer Kampagne hervorging.
Verkaufsprozess	Der Verkaufsprozess, der für diesen Vertrag verwendet wird.
Priorität	Die Priorität, z.B. als Merkmal für die Dringlichkeit
Aktiv ab	Das Datum *Aktiv ab*
Gültig bis	Das Datum *Gültig bis*
Verwerfen ab	Das Datum *Verwerfen ab*
Geschlossen am	Das Datum *Geschlossen am*
Status	Der Status. Bei offenen Verträgen wird er durch den Prozess bestimmt. Für den Fall, dass der Prozess abgebrochen wurde (Lead verwerfen etc) wurde er durch den Abbruchgrund definiert.
Kunde	der Kunde, dem dieser Vertrage zugeordnet ist
Vertriebsmitarbeiter	Der zuständige Vertriebsmitarbeiter. Standardmäßig ist dieses der Account-Manager des Kunden
Zugewiesene Kontakte	Kontakte mit Rollen für diesen Vertrag. Verfügbare Rollen sind vom Administrator anzulegen (Entscheider, Beeinflusser, technischer ASP etc.)

7.3.1. Potentielle Leads (Suspects)

Mit dem Begriff *Potentielles Lead* wird eine Kontaktinformation zu einem Kontakt bezeichnet, der Interesse an einem Produkt oder einer Dienstleistung haben könnte. Für das Festhalten dieser Information und zur anschließenden Nachverfolgung und Qualifizierung werden in inventix CRM *Potentielle Leads* verwendet. Qualifizierte Potentielle Leads werden bei tatsächlichem Interesse in Leads weitergeführt.

Quellen für Potentielle Leads sind z.B. externe Quellen (Adressdatenbanken, Branchenbücher etc), aber auch der interne Datenbestand an Kontaktdaten. Für die Identifizierung von Potenti-

ellen Leads im internen Datenbestand des CRM-Systems können in inventix CRM Automatik-Kampagnen genutzt werden.

Potentielle Leads können nach Anlage im Lead-Pool abgelegt, und anschließend bearbeitet werden.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Nächste Schritte	Ein einfaches Eingabefeld zum Raschen Festhalten von Notizen
Quelle	Quelle dieses Leads. Dieses wichtig für Auswertungen zur Effizienzmessung von Kampagnen etc.
Abschlusswahrscheinlichkeit	Die geschätzte Abschlusswahrscheinlichkeit für einen erfolgreichen Abschluss. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Erwarteter Wert	Der geschätzte Umsatz. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Erwarteter Abschluss	Das geschätzte Datum, an dem ein möglicher Geschäftsabschluss erwartet wird. Dieses ist natürlich nur ein Schätzwert, der bei laufend angepasst werden sollte. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.

7.3.2. Leads

Mit dem Begriff Lead wird im allgemeinen eine Kontaktinformation zu einem Kontakt mit Interesse an einem Produkt oder einer Dienstleistung bezeichnet. Für das Festhalten dieser Information und zur anschließenden Nachverfolgung und Qualifizierung werden in inventix CRM *Leads* verwendet. Qualifizierte Leads werden bei konkretem Bedarf in Verkaufschancen weitergeführt. Sofern kein Bedarf besteht, können für verworfene Leads Abbruchgründe definiert werden, die später für Zielslektion für Kampagnen, Analysen, Cross-Selling etc. verwendet werden können.

Quellen für Leads sind weitergeführte Potentielle Leads, hereinkommende Anfragen, Web-Anfragen, oder durch Kampagnen generiertes Interesse (Email-Kampagnen, Fax-Kampagnen usw).

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Nächste Schritte	Ein einfaches Eingabefeld zum Raschen Festhalten von Notizen
Quelle	Quelle dieses Leads. Dieses wichtig für Auswertungen zur Effizienzmessung von Kampagnen etc.

Abschluss-wahrscheinlichkeit	Die geschätzte Abschlusswahrscheinlichkeit für einen erfolgreichen Abschluss. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Erwarteter Wert	Der geschätzte Umsatz. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Erwarteter Abschluss	Das geschätzte Datum, an dem ein möglicher Geschäftsabschluss erwartet wird. Dieses ist natürlich nur ein Schätzwert, der bei laufend angepasst werden sollte. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.

7.3.3. Verkaufschancen

Spätestens sobald sich ein konkreter Bedarf für ein Produkt oder eine Dienstleistung ergibt, sollte durch Weiterführen eines Leads eine Verkaufschance angelegt werden.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Nächste Schritte	Ein einfaches Eingabefeld zum Raschen Festhalten von Notizen
Quelle	Quelle dieses Leads. Dieses wichtig für Auswertungen zur Effizienzmessung von Kampagnen etc.
Abschluss-wahrscheinlichkeit	Die geschätzte Abschlusswahrscheinlichkeit für einen erfolgreichen Abschluss. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Erwarteter Wert	Der geschätzte Umsatz. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Erwarteter Abschluss	Das geschätzte Datum, an dem ein möglicher Geschäftsabschluss erwartet wird. Dieser Schätzwert sollte gepflegt werden. inventix CRM nutzt dieses Datum für diverse Vorhersagen.
Positionen	Positionen mit Produkten und Assets sowie Produktkonfigurationen.

7.3.4. Angebote

Angebote können im Zusammenhang mit Verkaufschancen oder unabhängig hiervon erstellt werden. In der Regel erfolgt die Erstellung aus Verkaufschancen heraus. Auch für Angebote können, wie für Leads und Verkaufschancen, Prozessphasen mit Prozessphasenaktivitäten definiert werden. In der Regel sind jedoch die Prozesse im Zusammenhang mit Angeboten weniger umfangreich und zumeist wird auf Prozessphasenaktivitäten verzichtet.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Positionen	Positionen werden bei Erzeugung aus Verkaufschancen übernommen und können verändert werden.

7.3.5. Aufträge

Aufträge können im Zusammenhang mit Angeboten oder unabhängig hiervon erstellt werden. In der Regel erfolgt die Erstellung aus Angeboten heraus. Auch für Aufträge können, wie für Leads und Verkaufschancen, Prozessphasen mit Prozessphasenaktivitäten definiert werden. In der Regel sind jedoch die Prozesse im Zusammenhang mit Aufträgen weniger umfangreich und zumeist wird auf Prozessphasenaktivitäten verzichtet.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Positionen	Positionen werden bei Erzeugung aus Angeboten übernommen und können verändert werden.

7.3.6. Rechnungen

Rechnungen können im Zusammenhang mit Aufträgen oder unabhängig hiervon erstellt werden. In der Regel erfolgt die Erstellung aus Aufträgen heraus. Auch für Rechnungen können, wie für Leads und Verkaufschancen, Prozessphasen mit Prozessphasenaktivitäten definiert werden. In der Regel sind jedoch die Prozesse im Zusammenhang mit Rechnungen weniger umfangreich und zumeist wird auf Prozessphasenaktivitäten verzichtet.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Positionen	Positionen werden bei Erzeugung aus Aufträgen übernommen und können verändert werden.

8. Kampagnenmanagement

Kampagnen dienen der Nachfragerzeugung bzw. der Generierung von Leads. Hierbei kann es sich um Email-Kampagnen, Fax-Kampagnen, Telefon-Kampagnen, Mailing-Kampagnen, aber auch um Web-Kampagnen, Print-Kampagnen, Messen etc. handlen. Das *Kampagnenmanagement* bietet einen zentralen Ort, wo Benutzer ihre Kampagnen anlegen, planen, und verfolgen können. inventix CRM unterscheidet zwischen *Automatik-Kampagnen* und *Allgemeinen Kampagnen*:

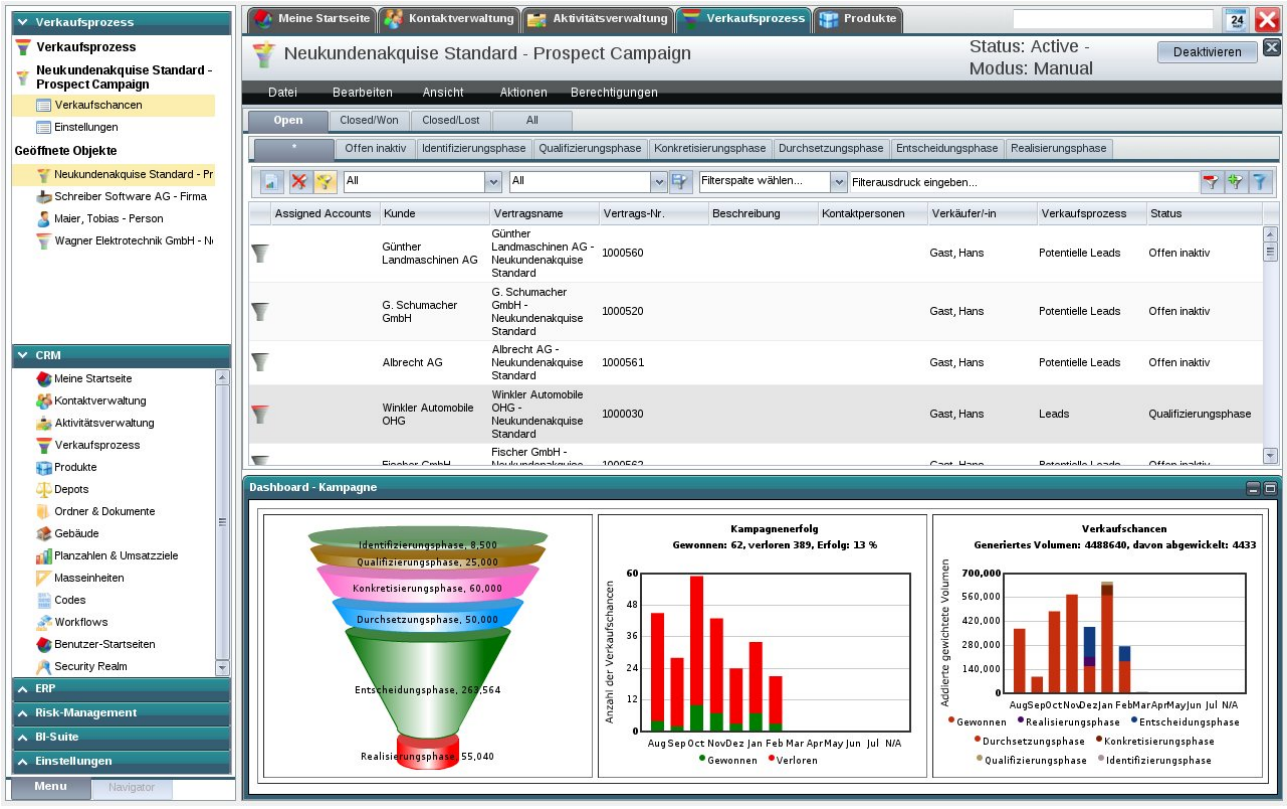


Abbildung 8.1.: Übersicht auf eine Kampagne

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name der Kampagne
Beschreibung	Beschreibung der Kampagne
Kampagnen-Typ	Der Typ der Kampagne (*Automatik, Manuell*).

Kampagnen-Status	Der Status der Kampagne (*Planung, Eingeplant, Aktiv, Inaktiv*).
Prozessor-Klasse	Hier kann eine Java-Klasse mit individuellem Prozessor angegeben werden.
Geschätzter Wert	Der durchschnittliche geschätzte Wert eines Lead. Wenn Hier ein wert angegeben ist, wird bei Leaderzeugung der erwartete Wert gesetzt.
Dauer	Die erwartete Dauer in Tagen bis zum Abschluss, begonnen bei Start der Lead-Bearbeitung. Wenn hier eine Zeit angegeben ist, wird der erwartete Abschluss des Lead auf diese Voreinstellung gesetzt. Das Mitführen von geschätzten Werten für den erwarteten Abschluss ermöglicht zeitliche Vorhersagen für Umsätze etc.
Rollenzuweisung	Rollenzuweisungen können benutzt werden, um bei Leaderzeugung Rollen aus Kontakten der Kunden mit Rollen in der Verkaufschance zu verknüpfen.

8.1. Automatik-Kampagnen

Automatik-Kampagnen sind Kampagnen, die Benutzer im CRM-System planen, verwalten und teil- oder vollautomatisch ausführen können. Hierzu gehören die von inventix CRM bereitgestellten *Komplexen Kampagnen*, Email-Kampagnen, Telefon-Kampagnen, Fax-Kampagnen und Mailing-Kampagnen. Für diese Kampagnen können Sie Inhalte und Zielkontakte selektieren, sowie Zeitfenster und Vorgaben für die tägliche Anzahl der versendeten Nachrichten machen. Das CRM-System kann dann anhand dieser Vorgaben die Kampagnen durchführen.

Bei der Durchführung von Kampagnen greift inventix CRM auf das leistungsfähige Prozesskonzept für Verkaufs- und Aktivitätsprozesse zurück, d.h. innerhalb ihres Unternehmens, oder speziell für einzelne Kampagnen, können individuell abgestimmte Prozesse angelegt werden. Aus den Kampagnen hervorgehende Leads können dann mit im Rahmen von Verkaufsprozessen verfolgt und bearbeitet werden.

Ein leistungsfähiges Merkmal von *Automatik-Kampagnen* ist die automatische filterbasierte Zielselektion. Sie können so z.B. dauerhaft oder für bestimmte Zeitfenster aktivierte Kampagnen definieren, die kontinuierlich die Daten des CRM-Systems analysieren und Zielkontakte für die Kampagne identifizieren. Auf diese Weise lassen sich z.B. Cross-Selling Potentiale nutzen, Abfragen zur Kundenzufriedenheit nach Produktkauf durchführen etc. Durch individuell programmierbare *CampaignHandler* können hierbei auch externe Daten oder Programme (BI-Werkzeuge etc) genutzt werden.

8.1.1. Komplexe-Kampagnen

Neben den weiter unten beschriebenen klassischen Email-, Fax-, und Mailing-Kampagnen, stellt inventix CRM mit den *Komplexen-Kampagnen* ein wichtiges Hilfsmittel für die konsequente Nachfrageerzeugung sowie zur Identifikation und Verfolgung von Cross-Selling-Potentialen bereit. *Komplexe-Kampagnen* haben als Ausgangspunkt ein Potentielles Lead. Dieses kann manuell erstellt, oder automatisch, beispielsweise durch Analyse des internen Datenbestandes, angelegt

werden. Durch die Verknüpfung der Kampagne mit einem Verkaufsprozess für die Potentiellen Leads kann für die Bearbeitung das Prozesskonzept für Verkaufsprozesse genutzt werden. Im Gegensatz zu den genannten klassischen Kampagnen, bei den aus Rückläufern Leads erzeugt werden, werden Leads bei *Komplexen-Kampagnen* durch prozessgesteuerte Qualifizierung von Potentiellen Leads gewonnen. *Komplexe-Kampagnen* ermöglichen daher eine besondere Flexibilität.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Kampagne
Beschreibung	Beschreibung der Kampagne
Verkaufsprozess	Der Verkaufsprozess, der für generierte Potentielle Leads verwendet wird
Ziel Kriteria	Hier können Kriterien für die Selektion von Kampagnenzielen eingerichtet werden. Dieses können z.B. Kontakt-Filter, Kontakt-Gruppen, SQL-Filter sein.
Maximale Anzahl pro Tag	Im Automatikbetrieb kann hier die maximale Anzahl der pro Tag zu erzeugten Potentiellen Leads angegeben werden. Dieses kann genutzt werden, um pro Zeiteinheit nicht mehr Potentielle Leads zu erzeugen, als bearbeitet werden können.

8.1.2. Email-Kampagnen

Mit *Email-Kampagnen* versenden Sie Email-Nachrichten an selektierte Zielkontakte.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Kampagne
Beschreibung	Beschreibung der Kampagne
Automatischer Versand	Wenn diese Option aktiviert ist, werden die erzeugten Emails automatisch versand. Andernfalls werden Sie erzeugt, müssen aber explizit versandt werden.
Ziel Kriteria	Hier können Kriterien für die Selektion von Kampagnenzielen eingerichtet werden. Dieses können z.B. Kontakt-Filter, Kontakt-Gruppen, SQL-Filter sein.

Template	Das Template für die Nachricht. Durch die Verwendung der integrierten Templating-Engine können Sie Emails incl. Anlagen templatebasiert erzeugen und Text und/oder HTML-Nachrichten versenden. Bei Multipart-Nachrichten können Sie bei Bedarf den Text- und HTML-Teil getrennt vorgeben.
Maximale Anzahl pro Tag	Hier kann die maximale Anzahl der pro Tag zu versendenden Emails angegeben werden. Die Emails werden dann ggf. über einen längeren Zeitraum verteilt. Dieses kann genutzt werden, um pro Zeiteinheit nicht mehr Leads zu erzeugen, als bearbeitet werden können.
Aktivitätserzeuger	Der Aktivitätserzeuger, der für die Erzeugung verwendet wird.

8.1.3. Fax-Kampagnen

Mit *Fax-Kampagnen* versenden Sie Fax-Nachrichten an selektierte Zielkontakte.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Kampagne
Beschreibung	Beschreibung der Kampagne
Automatischer Versand	Wenn diese Option aktiviert ist, werden die erzeugten Faxe automatisch versand. Andernfalls werden Sie erzeugt, müssen aber explizit versandt werden.
Ziel Kriteria	Hier können Kriterien für die Selektion von Kampagnenzielen eingerichtet werden. Dieses können z.B. Kontakt-Filter, Kontakt-Gruppen, SQL-Filter sein.
Template	Das Template für die Nachricht. Es werden alle im Template erzeugten Medien-Templates versandt. Für den Versand ist die Anbindung an ein Email zu Fax-Gateway oder die Hylafax-Anbindung erforderlich.
Maximale Anzahl pro Tag	Hier kann die maximale Anzahl der pro Tag zu versendenden Emails angegeben werden. Die Emails werden dann ggf. über einen längeren Zeitraum verteilt. Dieses kann genutzt werden, um pro Zeiteinheit nicht mehr Leads zu erzeugen, als bearbeitet werden können.
Aktivitätserzeuger	Der Aktivitätserzeuger, der für die Erzeugung verwendet wird.

8.1.4. Mailing-Kampagnen

Mit *Mailing-Kampagnen* versenden Sie Sendungen per Briefpost an selektierte Zielkontakte.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Kampagne
Beschreibung	Beschreibung der Kampagne
Automatischer Versand	Wenn diese Option aktiviert ist, werden die erzeugten Mailings automatisch gedruckt. Andernfalls werden Sie erzeugt, müssen aber explizit gedruckt werden.
Ziel Kriteria	Hier können Kriterien für die Selektion von Kampagnenzielen eingerichtet werden. Dieses können z.B. Kontakt-Filter, Kontakt-Gruppen, SQL-Filter sein.
Template	Das Template für die Nachricht. Es werden alle im Template erzeugten Medien-Templates versandt. Für den automatischen Druck ist die Anbindung an einen CUPS-Druckserver erforderlich.
Maximale Anzahl pro Tag	Hier kann die maximale Anzahl der pro Tag zu versendenden Emails angegeben werden. Die Emails werden dann ggf. über einen längeren Zeitraum verteilt. Dieses kann genutzt werden, um pro Zeiteinheit nicht mehr Leads zu erzeugen, als bearbeitet werden können.
Aktivitätserzeuger	Der Aktivitätserzeuger, der für die Erzeugung verwendet wird.

8.1.5. Telefon-Kampagnen

Mit *Telefon-Kampagnen* werden ausgehende Telefonate mit Zielkontakten automatisch angelegt, die dann von den zuständigen Mitarbeitern ausgeführt werden können.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Kampagne
Beschreibung	Beschreibung der Kampagne
Ziel Kriteria	Hier können Kriterien für die Selektion von Kampagnenzielen eingerichtet werden. Dieses können z.B. Kontakt-Filter, Kontakt-Gruppen, SQL-Filter sein.
Maximale Anzahl pro Tag	Hier kann die maximale Anzahl der pro Tag zu versendenden Emails angegeben werden. Die Emails werden dann ggf. über einen längeren Zeitraum verteilt. Dieses kann genutzt werden, um pro Zeiteinheit nicht mehr Leads zu erzeugen, als bearbeitet werden können.
Aktivitätserzeuger	Der Aktivitätserzeuger für die Telefonate

8.1.6. Manuelle Zielselektion

Automatik-Kampagnen können anhand von eingerichteten Filterkriterien Ziele durch Analyse des Datenbestandes selbstständig ermitteln. Häufig soll aber die Zielselektion manuell erfolgen. Hierzu können Sie die Kampagnen im manuellen Modus betreiben. Zur Zielselektion steht ein spezieller Dialog zur Verfügung, der die Selektion von Kunden und Kontakten ermöglicht:

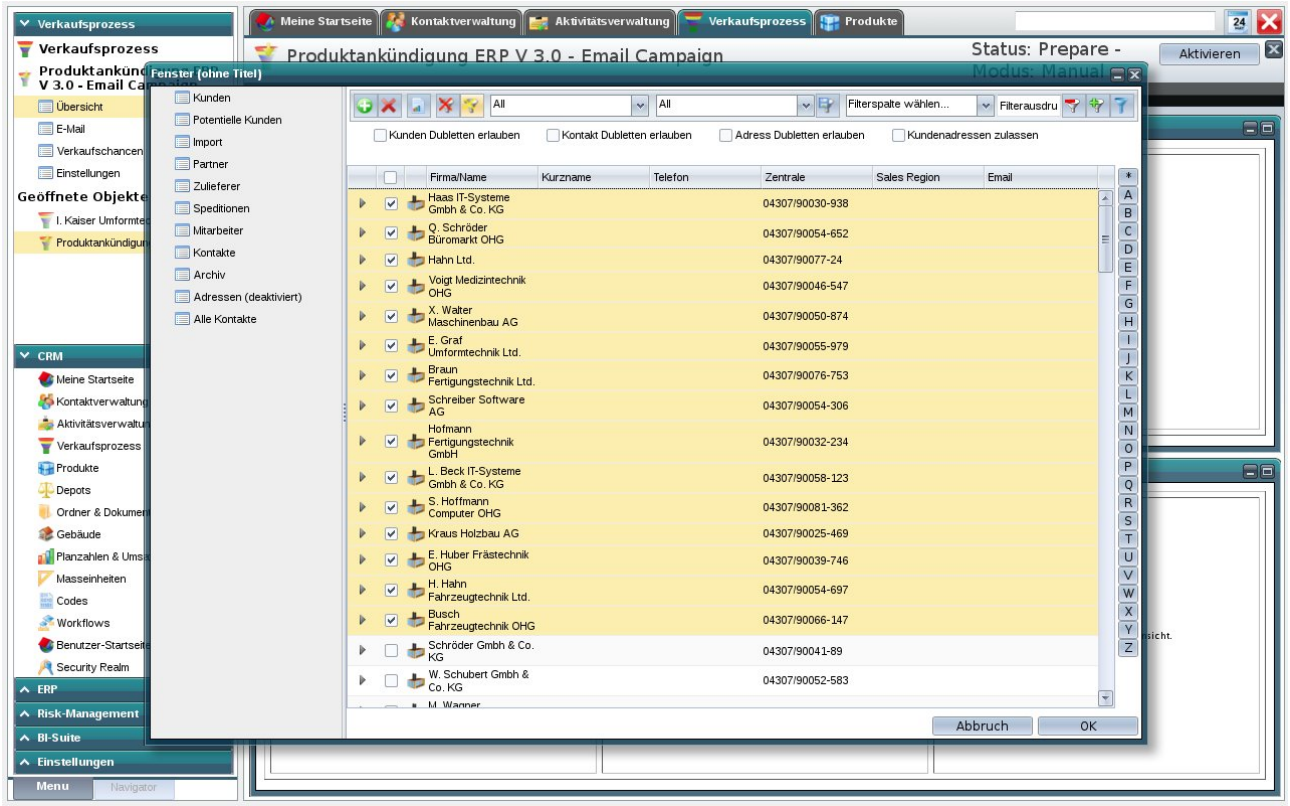


Abbildung 8.2.: Dialog zum Selektieren von Zielen für eine Kampagne

Zielselektion

(1) Öffnen Sie die Kampagne
(2) Wählen Sie *Einstellungen* → *Ziele* → *Hinzufügen*. Ein Dialog zur Kundenselektion wird angezeigt.
(3) Navigieren Sie zu den Kunden. Je nach Kampagne können Sie durch Ausklappen der Kundenzeile verknüpfte Kontakte auswählen.
(4) Markieren Sie gewünschte Kontakte.
(5) Bestätigen Sie mit *OK*. Für die gewählten Kontakte werden Ziele angelegt, und die Zielliste wird geöffnet.
(6) Sofern die Definition der Ziele unvollständig ist, etwa wegen fehlender Adressen, werden Ihnen im unteren Bereich des Dialogs Lösungsmöglichkeiten angeboten.
(7) Nach Fertigstellung der Zieldefinition können Potentielle Leads (Komplexe Kampagnen) oder Nachrichten (Emails, Mailings etc.) erzeugt und gefüllt werden.

8.2. Allgemeine Kampagnen

Zu ausserhalb ihres CRM-Systems durchgeführten Kampagnen, etwa Print-Kampagnen und Messen, können Sie im CRM-System *Allgemeine Kampagnen* anlegen. Innerhalb ihres CRM-Systems können Sie die generierten Leads verfolgen und im Rahmen von Verkaufsprozessen bearbeiten und weiterführen. Das CRM-System unterstützt Sie bei der Planung und Kosten-Nutzenermittlung.

9. Produktmanagement

9.1. Einführung

Das Prodktmanagement dient der Verwaltung von Produkten, Anlagegütern und dem Preis- und Rabattsystem. Produkte in inventix CRM sind Produkte und Dienstleistungen, die das Unternehmen anbietet. Angelegte Produkte und Dienstleistungen können in Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen und Rechnungen verwendet werden.

inventix CRM beinhaltet ein integriertes Preis- und Rabattsystem, welches für die Gestaltung von Preisen für bestimmte Kundengruppen, Staffelungen, zeitlich befristete Aktionen sowie für die Preisgestaltung innerhalb von Produktlebenszyklen genutzt werden kann.

9.2. Grundeinstellungen

Für die Verwendung von Produkten und dem Preis- und Rabattsystem ist die Einrichtung einiger Grunddaten notwendig. Hierzu gehören Maßeinheiten Standards, Maßeinheiten, Verkaufssteuertypen, Produktklassifikationen sowie Preisbildungsregeln.

9.2.1. Maßeinheitenstandards

Maßeinheitenstandards sind für die Umrechnung von Maßeinheiten anzulegen. Innerhalb eines Maßeinheitenstandards können Einheiten mit korrespondierenden Basiseinheiten umgerechnet werden. Dieses wird z.B. für die Umrechnung von Preisen genutzt (z.B. Preis/Tag in Preis/Stunde). Maßeinheitenstandards können Sie unter *Maßeinheiten → Maßeinheitenstandards* anlegen.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung
Name	Name des Maßeinheitenstandards
Beschreibung	Beschreibung des Maßeinheitenstandards

9.2.2. Maßeinheiten

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	Beschreibung

Name	Name der Maßeinheit
Beschreibung	Beschreibung der Maßeinheit
Maßeinheitenstandard	Der Maßeinheitenstandard, dem diese Maßeinheit zugeordnet ist. Innerhalb eines Maßeinheitenstandards können Preise bei passender Basis umgerechnet werden.
Quantität	Sofern eine Basis-Einheit angegeben ist, wird diese Maßeinheit mit der Quantität multipliziert, um den Wert in der Basis-Einheit zu erhalten. Beispiel: Bei der Einheit *Tag* wird als Basis-Einheit *Stunde* eingetragen. Ein Tag soll 8 Stunden entsprechen. Bei Quantität ist 8.00 einzutragen.
Basis-Einheit	Die Basis-Einheit für die Umrechnung
Ist Basiseinheit des Systems	Wählen Sie dieses Feld, wenn diese Einheit Basiseinheit des Systems ist
Beschreibungen	Hier können Beschreibungen in verschiedenen Landessprachen angelegt werden

9.2.3. Produktklassifikationen

Produktklassifikationen dienen zur Gliederung des Produktangebotes und können für Auswertungen und Bereichte verwendet werden. Produktklassifikationen können Sie unter *Produkte* → *Einstellungen* → *Produktklassifikationen* anlegen.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name der Produktklassifikation
Beschreibung	Beschreibung der Produktklassifikation

9.2.4. Verkaufssteuertypen

Umsatzsteuersätze können Sie unter *Produkte* → *Einstellungen* → *Verkaufssteuertypen* anlegen.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name des Verkaufssteuertyps
Beschreibung	Beschreibung des Verkaufssteuertyps

Steuersatz	Der Steuersatz in Prozent
Nachkommastellen	Die Anzahl der Nachkommastellen, auf die bei der Berechnung der Steuer gerundet wird
Berechnungstyp	Der Berechnungstype, der bei Positionen mit dieser Steuer verwendet wird. Unterschieden wird hier, ob die Berechnung auf Positions- oder Vertragsebene erfolgt.
Beschreibungen	Hier können Beschreibungen in verschiedenen Landessprachen angelegt werden

9.3. Produkte

Produkte in inventix CRM sind Produkte und Dienstleistungen, die das Unternehmen anbietet.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name des Produktes
Beschreibung	Beschreibung des Produktes
Produkt-Nr.	Eine Produktnummer zur Identifikation des Produktes innerhalb Ihres Unternehmens
Haupt-Klassifikation	Die Klassifikation, der Umsätze mit diesem Produkt in Berichten zugeordnet werden
Standardpreislevel	Der Preislevel, dem das Produkt standardmäßig zugeordnet wird
Umsatzsteuertyp	Es können verschiedene Steuersätze angelegt werden
Standard-Maßeinheit	Diese Maßeinheit wird verwendet, wen keine andere angegeben wird. Maßeinheiten werden zur Umrechnung von Preisen innerhalb von Umrechnungsstandards verwendet (z.B. Tage zu Stunden)
Grundpreise	Hier können Preise mit Währung und Maßeinheit sowie ihre Verwendung (Endverbraucher, Wiederverkäufer etc.) angelegt werden. Die Anlage von Staffelpreisen und Rabatten ist möglich. Preise können manuell, aber auch automatisch aus Preismodellen erzeugt werden.
Aktive Grundpreis	Ein Grundpreis ist aktiv, wenn er einem Preislevel zugeordnet ist

9.4. Erweitertes Produktmanagement

9.4.1. Preislevel

Durch die Verwendung von Preisleveln können zeitlich befristete oder nur für bestimmte Kunden gültige Preise realisiert werden. Ausserdem können Produktphasenpreislevel für die Steuerung von Preisen über den Produktlebenszyklus genutzt werden.

Häufig verwendete Attribute und Referenzen

Attribut	**Beschreibung**
Name	Name des Preislevels
Beschreibung	Beschreibung des Preislevels
Währung	Die Währung, für die dieser Preislevel gilt
Preisverwendung	Hier kann angegeben werden, für welche Kunden der Preislevel gültig ist. Dieses wird zur Filterbasierten Zuordnung verwendet.
Gültig von/bis	Der Zeitraum, für den der Preislevel gültig ist
Suchkriterien Kontakte	Suchriterien für die filterbasierte Zuordnung von Kunden bzw. Kontakten zu diesem Preislevel
Suchkriterien Produkte	Suchriterien für die filterbasierte Zuordnung von Produkte zu diesem Preislevel (Wird für die automatische Preiserzeugung benötigt)
Kontakte (Manuell zugewiesen)	Hier können Kunden bzw. Kontakte dem Preislevel zugewiesen werden.

9.4.2. Produkt Konfigurationstypen

Produktkonfigurationstypen ermöglichen bei Produkten die Verwendung unterschiedlicher Konfigurationen (Farbe, Größe, etc.).

10. Berichtswesen

inventix CRM beinhaltet zahlreiche Funktionen für Auswertungen und Berichte, die Unternehmen und Benutzern bei ihrer alltäglichen Arbeit und der Entscheidungsfindung ein wichtiges Hilfsmittel sein können. Die bereitgestellte Funktionalität umfasst Ad-Hoc-Berichte, im Rahmen der Systemkonfiguration vordefinierte und den Benutzern zur Verfügung gestellte Berichte und Analysen, als auch optional erweiterte Analysemethoden, wie etwa die Anbindungsmöglichkeit an externe Business-Intelligence-Lösungen.

10.1. Ad-Hoc-Berichte

Ad-Hoc-Berichte sind einfache Auswertungen, die der Benutzer während der Arbeit mit dem System für eine einmalige Berichtanforderung oder eine Analyse erstellt. inventix CRM beinhaltet hierfür einen Berichts-Wizard, der die Erstellung solcher Berichte erleichtert.

Der Berichts-Wizard ist über das Drucker-Symbol in den meisten Listenansichten erreichbar.

Verkaufschancennummer	Name der Verkaufschance	Verkäufer/-in	Priorität
Geschlossen/Gewonnen			
1000094	J. Becker Engineering AG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000089	Kraus Holzbau AG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000101	Otto Ltd. - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000104	A. Fuchs Medizintechnik GmbH - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000108	Hahn Ltd. - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000033	Hofmann Fertigungstechnik GmbH - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000039	Busch Fahrzeugtechnik OHG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000027	Keller Ltd. - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000040	J. Winter Elektronik GmbH - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000032	J. Ziegler Ltd. - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000028	Pohl Automobile Ltd. - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000023	G. Ludwig Computer Gmbh & Co. KG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000043	Braun Fertigungstechnik Ltd. - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000037	Sommer Umformtechnik Gmbh & Co. KG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000034	X. Hartmann Unternehmensberatung AG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000022	H. Fischer GmbH - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000049	Schröder Gmbh & Co. KG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000045	Braun Möbel OHG - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A
1000050	Q. Lange GmbH - Neukundenakquise Standard	Gast, Hans	N/A

3/ 12

Abbildung 10.1.: Ein einfacher Ad-Hoc-Bericht

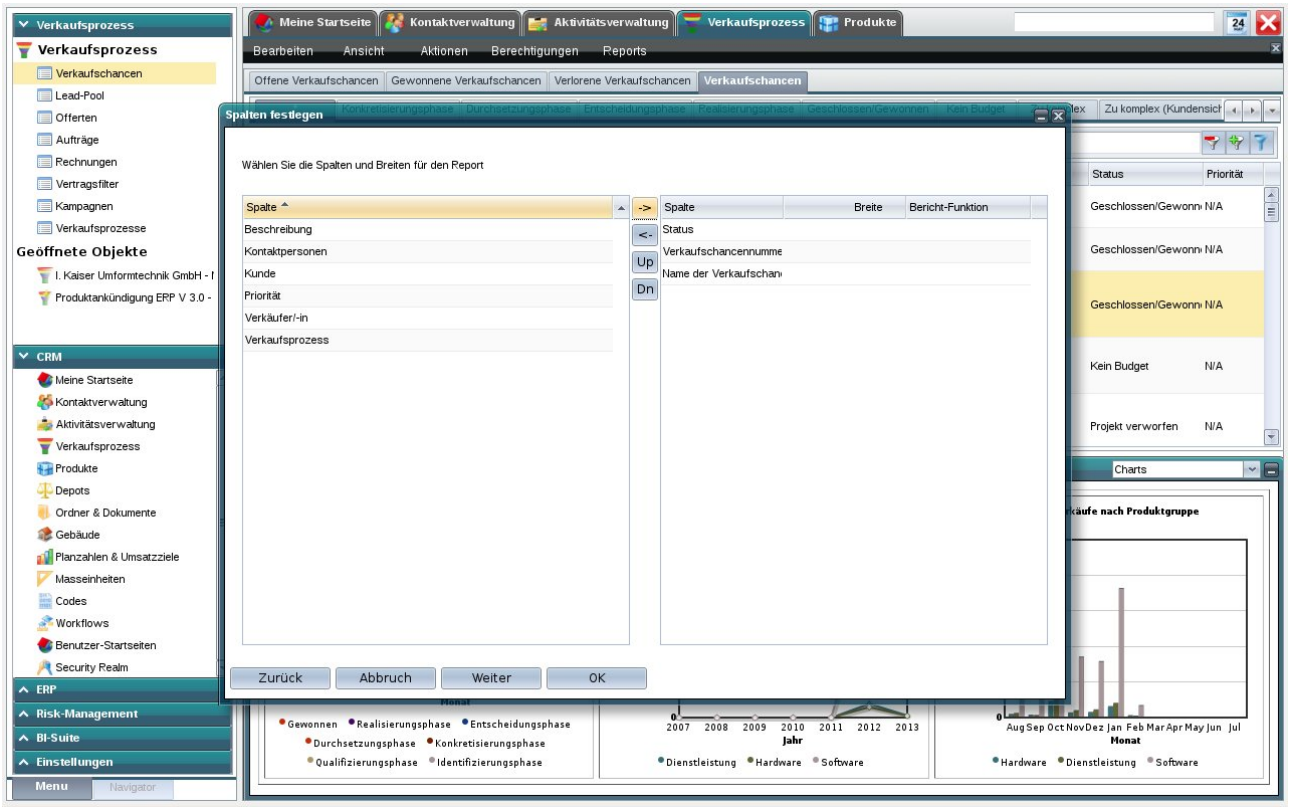


Abbildung 10.2.: Dialog zum erstellen von Ad-Hoc-Berichten

Report-erstellen Nach Klicken auf das Drucker-Symbol in Listenansichten öffnet sich der Berichts-Wizard. Auf der ersten Seite können Sie allgemeine Angaben zum zu erstellenden Bericht vornehmen.

Attribut	**Beschreibung**
Report Titel	Der Titel des Berichtes
Untertitel	Der Untertitel (optional). Häufig wird hier eine kurze Beschreibung eingegeben. Mit dem Platzhalter „`##NOW##`" kann das aktuelle Datum ausgedruckt werden.
Ausgabeformat	Das Ausgabeformat für den Bericht. Standardmäßig wird der Bericht als PDF-Datei ausgegeben.

Spalten festlegen Nach Klicken auf das *Weiter* gelangen Sie auf die zweite Seite, in der Sie Spalten für den Bericht auswählen können. Verfügbare Spalten werden in der Linken Seite angezeigt. Über die sich in der Mitte befindenden Pfeil-Knöpfe können sie dem Bericht hinzugefügt und in der Reihenfolge verändert werden. Auf der Rechten Seite können weitere Einstellungen vorgenommen werden:

Attribut	**Beschreibung**

Breite	Die Breite der Spalte. Standardmäßig wird diese automatisch ermittelt
Berichtsfunktion	Hier können Sie eine Berichtsfunktion wählen, die auf diese Spalte angewendet werden soll. Die Berichtsfunktionen sind in def Folgenden Tabelle aufgeführt

Berichtsfunktion	**Beschreibung**
SUM	Bildet die Summe über die Zellen dieser Spalte
AVG	Bildet den Mittelwert aus den Zellen dieser Spalte
MIN	Ermittelt das Minimum aus den Zellen dieser Spalte
MAX	Ermittelt das Maximum aus den Zellen dieser Spalte
COUNT	Ermittelt die Anzahl der Zeilen

Gruppen festlegen Nach Klicken auf das *Weiter* gelangen Sie auf die dritte Seite, in der Sie Gruppen für den Bericht auswählen können. Verfügbare Spalten werden in der Linken Seite angezeigt. Über die sich in der Mitte befindenden Pfeil-Knöpfe können sie dem Bericht hinzugefügt und in der Reihenfolge verändert werden.

10.2. Standard-Berichte

Im Rahmen der Systemkonfiguration können für jeden Objekt-Typ Berichte und Auswertungen definiert und den Benutzern zur einfachen Verwendung im Hauptmenü der Objekte bereitgestellt werden. Bei Verfügbarkeit von Berichten für ein Objekt werden diese im Hauptmenü unter der Rubrik *Reports* angezeigt. Als Berichtsgenerator können sowohl die interne Templating-Engine (*FreeMarker*, *OpenOffice-Templates*, LaTeX), als auch JasperReports Berichte verwendet erden. Einzelheiten zum Einrichten von Standard-Berichten finden Sie im Handbuch *Systemkonfiguration und Integration*.

10.3. JasperReports Anbindung

Als flexible und leistungsfähigen Berichtsgenerator verwendet inventix CRM JasperReports. Für die grafische Erstellung von Berichten existieren einige hervorragende Anwendungen, die die Entwicklung und das Design von Berichten erheblich erleichtern. Gute Erfahrungen wurden mit iReports-Designer für JasperReports gemacht.

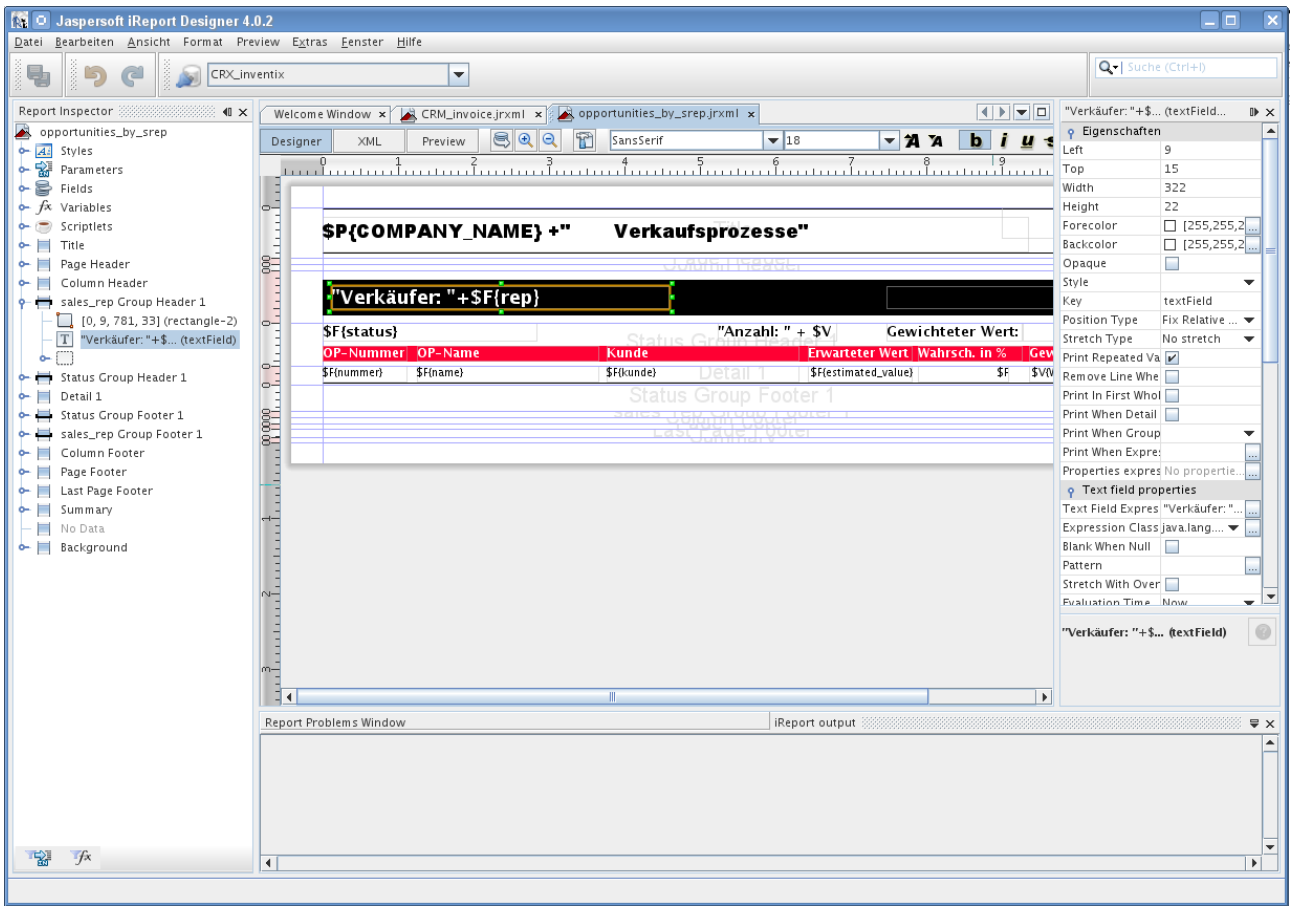


Abbildung 10.3.: iReport-Designer zum erstellen von Berichten mit JasperReports

Die Einbindung von Standard-Berichten muss durch Ihren System-Administrator vorgenommen werden. Einzelheiten finden Sie im Handbuch *Systemkonfiguration und Integration*.

Teil III.

Administration

11. Inbetriebnahme

11.1. Freischaltung

Nach Einrichtung Ihres CRM-Paketes durch uns erhalten Sie eine Email mit einem Link zur Aktivierung. Klicken Sie auf den Link. Sie werden dann zur Produktaktivierung weitergeleitet.

ACHTUNG: Sollten Sie nach Klicken auf den Link nicht zur Aktivierung Ihres CRM-Systems geleitet werden, und weder Sie, noch eine andere befugte Person die Aktivierung durchgeführt haben, wenden Sie sich bitte an uns.

Segmente

inventix CRM unterstützt die Segmentierung in mehrere *Segmente* (z.B. Standorte, verbundene Unternehmen). Bei Produktaktivierung ist es erforderlich, für jedes Segment einen Administrator anzulegen. In der Regel ist dieses der Benutzer *admin-Standard*. Die Administration von grundlegenden Systemfunktionen wird durch den Benutzer *admin-Root* durchgeführt.

Aktivierung

Geben Sie im Dialog die Passworte für die Administration ein. Nach erfolgreicher Aktivierung erhalten Sie über diese Zugriff auf Ihr CRM-System. Die Passworte müssen mindestens 8 Buchstaben enthalten. Wir empfehlen die Verwendung zufälliger Kombinationen, die Groß- und Kleinbuchstaben sowie Sonderzeichen enthalten sollten.

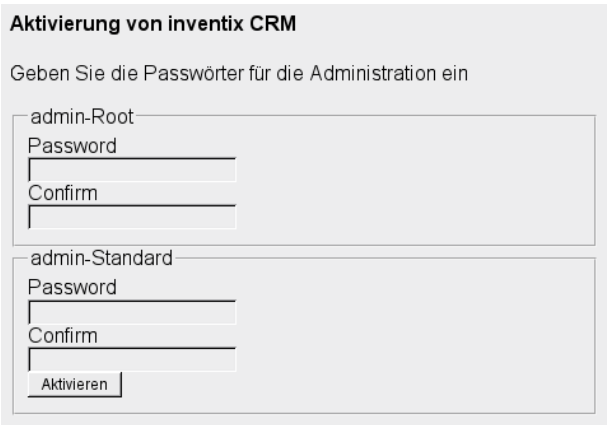


Abbildung 11.1.: Aktivierung der SaaS-Anwendung

11.2. Einrichtung des Systems

Nach Aktivierung Ihres neuen CRM-Systems können Sie sich über die Anmeldeseite (der Link wurde Ihnen in der Email nach Bereitstellung des Pakets mitgeteilt) am System anmelden. Bevor Sie das System nutzen können, ist eine grundlegende Konfiguration erforderlich. Hierzu stellen wir den *Setup-Wizard* bereit.

Empfehlung: Vor der Konfiguration sollten Sie sicherheitshalber ein Backup machen, so dass Sie im Zweifelsfall Ihre Änderungen rückgängig machen können.

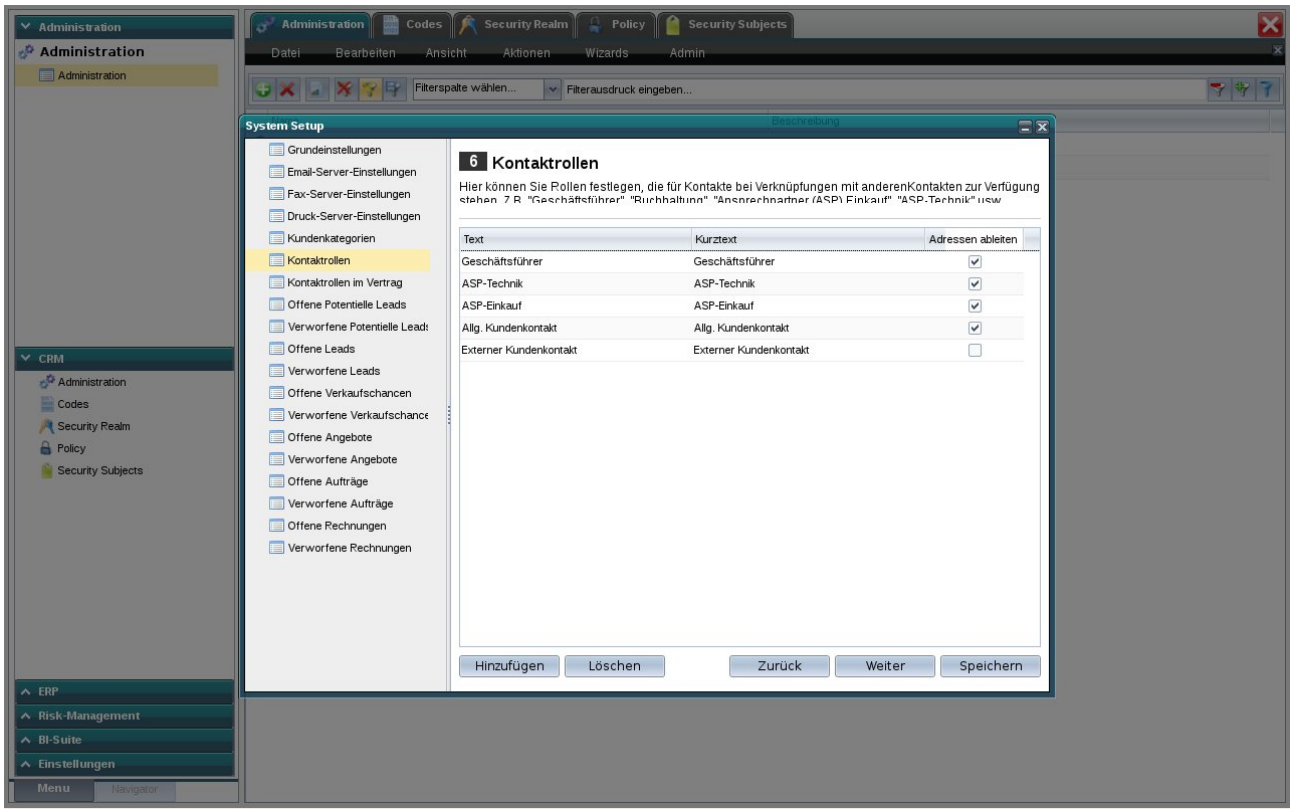


Abbildung 11.2.: Grundkonfiguration des Systems mit dem Setup-Wizard

11.2.1. Setup-Wizard

Bei der grundlegenden Konfiguration des Systems werden Sie durch den *Setup-Wizard* unterstützt. Nach Aktivierung des CRM-Paketes gehen Sie bitte wie folgt vor:

(1) Melden Sie sich als Benutzer *admin-Root* an. Das Passwort haben Sie bei Produktaktivierung gesetzt.
(2) Auf der Startseite wählen Sie *Datei* → *System-Setup*.
(3) Konfigurieren Sie Grundfunktionen des Systems gemäß den folgenden Erläuterungen.
(4) Nachdem Sie sämtliche erforderlichen Eingaben getätigt haben, drücken Sie *Speichern*.
(5) Bestätigen Sie den Neustart des Systems.
(6) Nach dem Neustart melden Sie sich als Benutzer *admin-Standard* an. Das Passwort haben Sie bei Produktaktivierung gesetzt.
(7) Legen Sie für Ihre Benutzer Kontakte an (*Kontakte* → *Mitarbeiter* → *Hinzufügen*).

(8) Legen Sie für Ihre Benutzer Benutzerkonten an (*Benutzerstartseiten* → *Aktion* → *Benutzer anlegen*).

Grundeinstellungen

Attribut	**Beschreibung**
Berichtswährung	Die Währung für Berichte und Reports. Diese Währung ist zugleich die Voreinstellung bei der Anlage von Verkaufsvorgängen und Verträgen
Land	Das voreingestellte Land bei der Anlage von Objekten
Beispiel Verkaufsprozess installieren	Wählen Sie diese Option, wenn Sie den Beispiel-Verkaufsprozess installieren möchten. Dieser kann zum Testen, aber auch als Grundlage für Ihren individuellen Prozess verwendet werden.

Email-Server-Einstellungen

Attribut	**Beschreibung**
Server	Der Servername ihres SMTP-Servers, der für ausgehende Emails verwendet werden soll.
Port	Der Port ihres SMTP-Servers
Benutzername	Der Benutzername zur Anmeldung an Ihrem SMTP-Server
Passwort	Das Passwort für Ihren SMTP-Server
TLS verwenden	Bei Aktivierung wird TLS aktiviert

Fax-Server-Einstellungen

Attribut	**Beschreibung**
Server	Der Servername ihres Hylafax-Servers, der für ausgehende Fax-Nachrichten verwendet werden soll. Bei Verwendung eine Email/Fax-Gateways müssen Sie diesen nicht angeben.
Port	Der Port ihres Hylafax-Servers
Benutzername	Der Benutzername zur Anmeldung an Ihrem Hylafax-Server
Passwort	Das Passwort für Ihren Hylafax-Server
Gateway	Hier können Sie ein Email/Fax-Gateway eintragen

Absender	Bei Verwendung eines Email/Fax-Gateways können Sie hier den Absender angeben. Der Versand erfolg über Ihren SMTP-Server.

Druck-Server-Einstellungen

Attribut	Beschreibung
Server	Der Servername ihres CUPS-Servers, über den serverbasiertes Drucken abgewickelt werden soll.
Port	Der Port ihres CUPS-Servers
Benutzername	Der Benutzername zur Anmeldung an Ihrem CUPS-Server
Standard Drucker	Hier können Sie einen Standard Drucker angeben

Kundenkategorien

Hier können Sie Kundenkategorien festlegen, die Sie verwenden möchten. Standardmäßig sind die Kategorien „Potentieller Kunde“und „Kunde“definiert. Häufig werden zusätzliche Kategorien verwendet (z.B. „Schlüsselkunde“, „Stammkunde“).

Attribut	Beschreibung
Text	Bezeichnung der Kundenkategorie
Kurztext	Kurzbezeichnung. Diese kann leer gelassen werden.
Reiter	Wird dieses Feld aktiviert, wird für diese Kategorie in der Benutzeroberfläche ein eigener Reitre angezeigt

Kontaktrollen

Hier können Sie Rollen für Kontakte festlegen, die Sie bei Verknüpfungen mit anderen Kontakten verwenden möchten. Üblicherweise werden hier die mit Ihrem Unternehmen in Kontakt stehenden Funktionen oder Positionen angelegt (z.B. „Geschäftsführer, Buchhaltung, ASP-Technik“). Eine sinnvolle Definition ermöglicht anschließend die Selektion der Kontakte aus Prozessen.

Attribut	Beschreibung
Text	Bezeichnung der Kundenkategorie
Kurztext	Kurzbezeichnung. Diese kann leer gelassen werden.

Adresse ableiten	Wenn dieses Feld gesetzt ist, werden für den verknüpften Kontakt automatisch Adressen angelegt und gepflegt (Mitarbeiter erhalten Anschrift im Unternehmen etc.)

Kontaktrollen im Vertrag

Hier können Sie Rollen für Kontakte festlegen, die Sie bei Verknüpfungen mit Verkaufsvorgängen und Verträgen verwenden möchten. Z.B. „Entscheider, Beeinflusser, ASP-Technik“).

Attribut	**Beschreibung**
Text	Bezeichnung der Kundenkategorie
Kurztext	Kurzbezeichnung. Diese kann leer gelassen werden.

Vertragsstati

Sofern Sie den Beispielprozess nicht installiert haben, müssen Sie für alle Verkaufsvorgangstypen bzw. Vertragstypen Vertragsstati anlegen.

Vertragsstati für offene Verkaufsvorgänge Hier sind Vertragsstati einzutragen, den der entsprechende Verkaufsvorgang bzw. Vertrag im offenen (d.h. nicht verworfenen und nicht endgültig geschlossenen) Zustand haben kann. In der Regel wird für jeden Verkaufsprozesszustand, in dem der Verkaufsvorgang bzw. Vertrag offen sein soll, ein korrespondierender Vertragsstatus eingetragen. Sofern mehrere Verkaufsprozesse verwendet werden, können die Vertragsstati genutzt werden, um Vorgänge verschiedener Prozesse in Ansichten und Reports zu selektieren.

Beispiel: Neben einem normalen Verkaufsprozess, der die Prozesszustände/Phasen *Identifizierung, Qualifizierung, Konkretisierung, Entscheidung, Realisierung* beinhaltet, soll ein Kurzprozess, beispielsweise für Bestandskunden, mit den Phasen *Konkretisierung, Entscheidung, Realisierung* angelegt werden. Legen Sie für jede Phase einen Vertragsstatus an (*Identifizierung, Qualifizierung, Konkretisierung, Entscheidung, Realisierung*).

Vertragsstati für verworfene Verkaufsvorgänge Hier sind Vertragsstati einzutragen, den der entsprechende Verkaufsvorgang bzw. Vertrag im verworfenen Zustand haben kann. In der Regel werden hier Abbruchgründe eingetragen, die später für Auswertungen oder Selektion für Folgeaktivitäten herangezogen werden können.

12. Benutzerverwaltung

12.1. Einführung

inventix CRM beinhaltet eine rollenbasierte Zugriffskontrolle, welche Berechtigungen für den Zugriff auf Objekte des Systems regelt.

In diesem Kapitel soll die grundlegende Verwaltung von Benutzern und Benutzergruppen dargestellt werden, wie sie im alltäglichen Umgang mit Benutzern und dem System notwendig ist. Eine tiefergehende Behandlung, etwa das Aufsetzen einer *Security Policy*, die Einrichtung von *Privilegien*, die Behandlung mehrerer Segmente sowie eine genaue Beschreibung der *Security Realms* und *Principals*, befindet sich im Handbuch *Systemkonfiguration und Integration*. Sie sind nur im Rahmen der Erweiterten Systemkonfiguration notwendig.

12.2. Rechteverwaltung

Für die Kontrolle des Zugriffs auf Objekte werden Benutzer und Benutzergruppen verwendet. Jedes Objekt verfügt über einen Besitzer, der bei Anlage des Objektes dem erstellenden Benutzer entspricht (genauer: seinem *Segment Principal*). Zusätzlich können dem Objekt Benutzergruppen zugewiesen werden. Für den Besitzer, die zugewiesenen Benutzergruppen, sowie Andere Benutzer können Berechtigungen zum Lesen, Schreiben (Ändern) und Löschen vergeben werden.

12.2.1. Benutzer anlegen

Benutzer werden durch den Segment-Administrator angelegt (*admin-Standard*).

(1) Melden Sie sich als Segment-Administrator (*admin-Standard*) an.
(2) Erzeugen Sie einen neuen Kontakt für den Benutzer *Kontakte* → *Mitarbeiter* → *Hinzufügen*.
(3) Erzeugen Sie ein neues Benutzerkonto *Benutzer-Startseiten* → *Aktion* → *Benutzer erzeugen*.
(4) Im Dialog geben Sie den Benutzernamen ein (*Principal Name*), wählen den zuvor erzeugten Kontakt, und geben das Passwort ein. Die Primäre Benutzergruppe lassen sie Standardmäßig frei.
(5) Bestätigen Sie mit *OK*. Der Benutzer wird angelegt.

12.2.2. Benutzergruppen anlegen

Benutzergruppen werden durch den Root-Administrator angelegt (*admin-Root*). Zuweisungen von Benutzern zu den Benutzerguppen können vom Segment-Administrator durchgeführt werden.

(1) Melden Sie sich als Root-Administrator (*admin-Root*) an.
(2) Wählen Sie *Security Realm* → *Hinzufügen*.
(3) Wenn Sie die Benutzergruppe nicht für das Root-Segment (sondern z.B. für das Segment begriffStandard anlegen möchten, wählen Sie *Ansicht* → *Übergeordnetes Objekt anzeigen*. Wählen Sie dann das Segment, für welches Sie die Benutzergruppe anlegen möchten (*Standard*).
(4) Wählen Sie *Hinzufügen*.
(5) Wählen Sie als Objekttyp *Principal Gruppe*.
(6) Geben Sie den Namen der Benutzergruppe als *Qualifier* ein.
(7) Bestätigen Sie mit *(*OK.

12.2.3. Benutzer zu Gruppen hinzufügen

Benutzer können durch den Segment-Administrator (*admin-Standard*) Benutzergruppen zugewiesen werden.

(1) Melden Sie sich als Segment-Administrator (*admin-Standard*) an.
(2) Wählen Sie *Security Realm*.
(3) Wählen Sie den Principal des Benutzers *<Benutzername>*.
(4) Wählen Sie in der Tabelle *Mitglied in Principal Gruppen Hinzufügen*).
(5) Bestätigen Sie mit *OK*.

12.2.4. Berechtigungen für ein Objekt vergeben

Berechtigungen auf ein Objekt des CRM-Systems können wie folgt vergeben werden:

Besitzer setzen

(1) Öffnen Sie das Objekt
(2) Wählen Sie *Berechtigungen* → *Besitzer setzen*.
(3) Wählen Sie den neuen Besitzer (genauer: den Segment Principal des Benutzers *<Benutzername>.User*).
(4) Wählen Sie den Modus: Wenn Sie *Rekursiv* wählen, wird die Veränderung für alle Unterobjekte mit vorgenommen. Andernfalls wird nur der Besitzer des aktuellen Objektes verändert.
(5) Bestätigen Sie mit *OK*.

Besitzende Gruppe hinzufügen

(1) Öffnen Sie das Objekt
(2) Wählen Sie *Berechtigungen* → *Besitzende Gruppe hinzufügen*.
(3) Wählen Sie die Benutzergruppe, die Sie hinzufügen möchten.
(4) Wählen Sie den Modus: Wenn Sie *Rekursiv* wählen, wird die Veränderung für alle Unterobjekte mit vorgenommen. Andernfalls wird nur das aktuelle Objektes verändert.
(5) Bestätigen Sie mit *OK*.

Besitzende Gruppe entfernen

(1) Öffnen Sie das Objekt
(2) Wählen Sie *Berechtigungen* → *Besitzende Gruppe entfernen*.
(3) Wählen Sie die Benutzergruppe, die Sie entfernen möchten.
(4) Wählen Sie den Modus: Wenn Sie *Rekursiv* wählen, wird die Veränderung für alle Unterobjekte mit vorgenommen. Andernfalls wird nur das aktuelle Objektes verändert.
(5) Bestätigen Sie mit *OK*.

Zugriffsstufe setzen

(1) Öffnen Sie das Objekt
(2) Wählen Sie *Berechtigungen* → *Zugriffsstufe setzen*.
(3) Wählen Sie jeweils die gewünschte Zugriffsstufe für die Operationen *Anschauen, Ändern, Löschen*.
(4) Wählen Sie den Modus: Wenn Sie *Rekursiv* wählen, wird die Veränderung für alle Unterobjekte mit vorgenommen. Andernfalls wird nur das aktuelle Objektes verändert.
(5) Bestätigen Sie mit *OK*.

Berechtigung prüfen

(1) Öffnen Sie das Objekt
(2) Wählen Sie *Berechtigungen* → *Berechtigung prüfen*.
(3) Geben sie den Principal ein, für den Sie die Berechtigung prüfen möchten (z.B. „`admin-Standard`").
(4) Bestätigen Sie mit *OK*. Die Zugriffsberechtigungen werden angezeigt.

13. Server-Dienste

13.1. Einführung

inventix CRM beinhaltet diverse Serverdienste, die im Hintergrund laufend für die Durchführung vieler Systemfunktionen verantwortlich sind. In diesem Kapitel sollen einige grundlegende Konfigurationsmöglichkeiten genannt werden, die zur Anpassung der Funktionen an Ihre Bedürfnisse erforderlich sein können.

13.2. Scheduler und Subskription-Handler

Der Subskription-Handler ist eine Serverkomponente, die für den Versand der über die Subskriptionfunktion bezogenen Nachrichten verantwortlich ist. Sie prüft im Hintergrund, ob für aktivierte Subskriptionen von Benutzern Nachrichten zu erzeugen sind. Diese werden erstellt und den Benutzern zugestellt.

Für die Benutzung der Subskriptionfunktionen ist der Start des Subskription-Handlers erforderlich.

13.3. Workflow-System

Das CRM-System stellt im Rahmen von Aktivitäts- und Verkaufsprozessen Worfklows bereit. Workflows sind Programmpakete, die in die Prozesse eingebunden und ausgeführt werden können. Über die Java-Interfaces *SyncWorflow ,AyncWorflow* können eigene unternehmensspezifische Workflows eingebunden werden. Synchrone Workflows führen die durch sie implementierte Funktion unmittelbar bei Auslösen aus. Beispielsweise führt ein synchroner Workflow für das Drucken von Dokumenten den Druckvorgang unmittelbar aus. Asynchrone Workflows hingegen werden in eine Warteschlange einsortiert und im Hintergrund abgearbeitet. Sie eignen sich z.B. dafür, länger andauernde Operationen im Hintergrund durchzuführen.

Für die Abarbeitung von asynchronen Workflows ist der Workflow-Handler zuständig. Er prüft im Hintergrund, ob Workflows zur Bearbeitung vorhanden sind und führt diese aus. Der Workflow-Handler muss gestartet sein, um asynchrone Workflows auszuführen.

Starten des Workflow-Handlers

Das Starten und Stoppen von Systemdiensten kann der Administrator (admin-Root) im Workflow-Controller vornehmen.

(1) Wählen Sie als admin-Root *Administration* → *Wizards* → *Workflow Controller*
(2) Sofern der Service (WorkflowHandler) inaktiv ist, wählen Sie *Turn On*

13.4. Email-Versand

Emails werden beim Versenden durch den Benutzer, Kampagnen, oder Systemfunktionen in die Versandwarteschlange gestellt. Der Email-Handler ist für den anschließenden Versand der Nachrichten zuständig. Er prüft, ob zu versendende Nachrichten vorliegen, und führt den Versand durch.

Für den Versand von Emails ist es erforderlich, dass der Email-Handler gestartet ist.

Starten des Email-Handlers

Das Starten und Stoppen von Systemdiensten kann der Administrator (admin-Root) im Workflow-Controller vornehmen.

(1) Wählen Sie als admin-Root *Administration* → *Wizards* → *Workflow Controller*
(2) Sofern der Service (EMailHandler) inaktiv ist, wählen Sie *Turn On*

13.5. IMAP-Server

Der IMAP-Server des CRM-Systems bietet die Möglichkeit, dass Benutzer mit externen Email-Programmen auf Daten des CRM-Systems zugreifen. Sie können Emails des CRM-Systems lesen, aber auch eingehende Emails in das CRM-System verschieben.

Für die Bereitstellung der IMAP-Funktionen ist der Start des IMAP-Servers erforderlich.

13.6. Email-Importer

Der Email-Importer ist eine Serverkomponente des Systems, die sich in regelmäßigen Abständen mit konfigurierten POP3-Email-Servern verbindet, und diese auf neu eingetroffene Emails prüft. Neu eingetroffene Emails werden dann z.B. importiert, oder entsprechend der Konfiguration in einer anderen Weise abgearbeitet.

Für die Nutzung dieser Funktionen muss der Email-Importer gestartet sein.

Starten des Email-Importers

Das Starten und Stoppen von Systemdiensten kann der Administrator (admin-Root) im Workflow-Controller vornehmen.

(1) Wählen Sie als admin-Root *Administration* → *Wizards* → *Workflow Controller*
(2) Sofern der Service (MailImporter) inaktiv ist, wählen Sie *Turn On*

13.7. Druck-Server

Mailings werden beim Drucken durch den Benutzer, Kampagnen, oder Systemfunktionen in die Druckwarteschlange gestellt. Der Print-Handler ist für den anschließenden Druck der Nachrichten zuständig. Er prüft, ob zu zu druckende Nachrichten vorliegen, und führt den Druck an den angegebenen Druckern (CUPS) durch.

Für den serverbasierten Druck ist es erforderlich, dass der Print-Handler gestartet ist.

13.8. Fax-Server

Faxe werden beim Versenden durch den Benutzer, Kampagnen, oder Systemfunktionen in die Versandwarteschlange gestellt. Der Fax-Handler ist für den anschließenden Versand der Nachrichten zuständig. Er prüft, ob zu versendende Nachrichten vorliegen, und führt den Versand durch.

Für den Versand von Fax-Nachrichten ist es erforderlich, dass der Fax-Handler gestartet ist.

Starten des Fax-Handlers

Das Starten und Stoppen von Systemdiensten kann der Administrator (admin-Root) im Workflow-Controller vornehmen.

(1) Wählen Sie als admin-Root *Administration* → *Wizards* → *Workflow Controller*
(2) Sofern der Service (FaxHandler) inaktiv ist, wählen Sie *Turn On*

13.9. Asterisk

Sofern Sie über eine Anbindung an eine Asterisk-Telefonanlage verfügen, ist es erforderlich, dass der Asterisk-Handler gestartet ist.

14. Wartung

14.1. Backup

Neben automatischen Backups, die in der Regel einmal täglich durchgeführt werden, kann der Benutzer *admin-Root* manuelle Backups durchführen. Der Backup-Dialog befindet sich unter *Datei* → *Backup* auf der Startseite des Benutzers.

14.2. Restore

Wiederherstellung des Systems aus Backups kann der Benutzer *admin-Root* unter *Datei* → *Restore* auf der Startseite durchführen. Nach Auswahl eines Backups aus den System- oder Benutzerbackups und nach Bestätigung durch den Benutzer werden zunächst alle bestehenden Verbindungen (Nutzer-Sitzungen) geschlossen und das System wird angehalten. Anschließend wird das System aus dem Backup wieder hergestellt und neu gestartet.

A. First Appendix

A.1. Templating

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Aktivitäten

Platzhalter	Beschreibung
name	Der Name der Aktivität
description	Die Beschreibung der Aktivität
activityNumber	Die Aktivitätsnummer
priority	Die Priorität
scheduledStart	Der geplante Start
scheduledEnd	Das geplante Ende
actualEnd	Das tatsächliche Ende
actualStart	Der tatsächliche Start
dueBy	Das Fälligkeitsdatum
assignedTo	Der zuständige Kontakt für diese Aktivität
sender	Die Absendeadresse (Email-Adresse, Faxnummer)
senderContact	Der Kontakt des Versenders. Der Kontakt, dem die Absenderadresse zugeordnet ist
recipient	Die Emfängeradresse
recipientContact	Der Kontakt zur Empfängeradresse
masterContract	Der verknüpfte Hauptvertrag. Dieses ist z.B. die verknüpfte Verkaufschance
derivedFrom	Wenn diese Aktivität aus einer anderen heraus erzeugt wurde, können Sie diese selektieren. Auf diese Weise kann z.B. auf Daten eines Telefonates aus einer Gesprächsnotiz zugegriffen werden.

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Verträgen

Platzhalter	Beschreibung
name	Der Name des Vertrages
description	Die Beschreibung des Vertrages
contractNumber	Die Vertragsnummer
priority	Die Priorität

activeOn	Das Datum *Aktiv ab*
expiresOn	Das Datum *Gültig bis*
cancelOn	Das Datum *Verwerfen ab*
closedOn	Das Datum *Geschlossen ab*
contractState	Der Vertragsstatus
customer	der Kunde
salesRep	Der Vertriebsmitarbeiter
totalAmount	Der Gesamtbetrag der Positionen, ohne Steuern
totalAmountIncludingTax	Der Gesamtbetrag der Positionen, mit Steuern.
positions	Die Positionen. Zurückgegeben wird eine Liste.
taxPositions	Die Steuer-Positionen. Zurückgegeben wird eine Liste.

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Verträgspositionen

Platzhalter	**Beschreibung**
name	Der Name der Position
description	Die Beschreibung des Vertrages
positionNumber	Die Positionsnummer
quantity	Die Menge
uom	Die Mengeneinheit
pricePerUnit	Die Preis pro Preiseinheit
priceUom	Die Preiseinheit
positionAmount	Der Gesamtpreis der Position

Häufig verwendete Platzhalter für Felder bei Kontakten

Platzhalter	**Beschreibung**
fullName	Der volle Name
firstName	Der Vorname (nur bei Personen)
lastName	Der Nachname (nur bei Personen)

salutation	Begrüßungsformel (z.B. Sehr geehrter Herr Mustermann
email	Emailadresse des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die persönliche Geschäftsadresse verwendet. Andernfalls werden die Sekretär-, oder ggf. die Firmenadresse verwendet
phone	Telefonnummer des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die persönliche Durchwahl verwendet. Andernfalls werden die Sekretär-, oder ggf. die Rufnummer der Zentrale verwendet
fax	Faxnummer des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die persönliche Durchwahl verwendet. Andernfalls werden die Sekretär-, oder ggf. die Rufnummer der Zentrale verwendet
businessEmail	Geschäfts-Emailadresse des Kontaktes
businessPhone	Telefonnummer des Kontaktes (Durchwahl)
businessFax	Faxnummer des Kontaktes (Durchwahl)
companyEmail	Emailadresse Zentrale
companyPhone	Telefonnummer Zentrale
companyFax	Faxnummer Zentrale
postalAddress	Die Postadresse des Kontaktes.
postalAddressMail	Die Postadresse des Kontaktes. Wenn verfügbar, wird die Postfach-Adresse verwendet.
quoteAddress	Die Postadresse, die für Angebote verwendet werden soll.
deliveryAddress	Die Postadresse, die für Lieferungen verwendet werden soll.
invoiceAddress	Die Postadresse, die für Rechnungen verwendet werden soll.
accountManager	Der Account-Manager für diesen Kontakt